



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS  
USUARIOS QUE ASISTEN A LAS PRINCIPALES OFICINAS  
FARMACÉUTICAS DEL DISTRITO DE BREÑA 2022  
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO  
FARMACÉUTICO**

**AUTORES:**

**Bach. COLAN PAREDES, DIEGO AARÓN**

<https://orcid.org/0000-0003-4579-6527>

**Bach. USQUIANO ZAVALA, ESTHEFANY LISSETT**

<https://orcid.org/0009-0007-6700-8735>

**ASESOR:**

**Dr. ACARO CHUQUICAÑA FIDEL ERNESTO**

0000-0003-1257-299X

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Diego Aaron Colan Paredes , con DNI 74053314 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de “Químico Farmacéutico” **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 9% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 22, de Setiembre2022.



---

Diego Aaron Colan Paredes  
Chuquicaña  
DNI: 74053314



Dr. Fidel Ernesto Acaro  
Químico Farmacéutico  
Farmacólogo  
COFF: 09053

---

Dr. Fidel Ernesto Acaro  
DNI:07459338

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

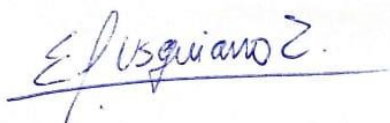
## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Esthefany Lissett Usquiano Zavala , con DNI 46418545 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de “Químico Farmacéutico” **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 9% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 22, de Setiembre2022.



Esthefany Lissett Usquiano Zavala  
Chuquicaña  
DNI: 46418545



Dr. Fidel Ernesto Acaro  
DNI: 07459338

6. Apellidos y Nombres
7. DNI
8. Grado o título profesional
9. Título del trabajo de Investigación
10. Porcentaje de similitud

# INFORME DE ORIGINALIDAD-TURNITINRNITIN

## Turnitin TESIS FINAL COLAN- USQUIANO 02082023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.unid.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>es.surveymonkey.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uoosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis padres, por enseñarme a no rendirme y salir adelante, asimismo por su apoyo económico, a los profesores por su paciencia y dedicación, por último, a mis compañeros de universidad por las vivencias y apoyo ya que con ellos hemos podido lograr muchas cosas a lo largo del recorrido profesional.

Diego Aarón

Esta tesis deseo dedicarla a mis familiares más cercanos, a Dios por ser el dador de la sabiduría e ímpetu a poder lograr nuestras metas y a mi madre que sin ella no hubiese podido lograr nada, a mi padre por todo el apoyo y los sabios consejos, a mis hermanos por lo que representan en mi como familia unida ya que siempre confiaron en que si podía.

A mi novio por fomentar siempre un deseo optimista de superación para triunfar pese a la aparición de situaciones que nos fueran adversas a lo largo de la vida; a mis amigos, compañeros, colegas, asesores y profesores y a todos los que aportaron con un granito de arena e inculcaron para ser buenos profesionales.

Esthefany Lisset

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, nos gustaría expresar nuestro más sincero agradecimiento a las Autoridades Académicas de nuestra Alma Mater Licenciada Universidad María Auxiliadora por su amable permiso y apoyo administrativo a este estudio. Asimismo, por proporcionar los recursos humanos y las instalaciones necesarias para llevar a cabo esta investigación.

Nuestro respetuoso reconocimiento y agradecimiento a nuestro asesor, mentor e investigador el Dr. QF. Fidel Ernesto Acaro Chuquicaña, por su constante supervisión, su benévolo aliento durante la preparación y su inestimable labor editorial en la finalización de mi tesis. Sus ideas y comentarios han sido fundamentales para dar forma a la dirección y el alcance de este estudio.

A nuestros docentes, por sus valiosos comentarios y críticas constructivas, que nos ayudaron a refinar y mejorar la calidad de esta investigación.

Importante agradecimiento a los profesionales de la investigación, quienes nos facilitaron su valioso tiempo, por su ayuda con la recopilación y el análisis de datos, la redacción y las horas de trabajo adicionales no anticipadas, sin los cuales esta investigación no hubiera sido posible.

Diego Aarón

Esthefany Lissett

# ÍNDICE GENERAL

	<b>Páginas</b>
<b>PORTADA</b>	i
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	iv
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	vi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	viii
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	7
II.1. Enfoque y diseño de la investigación	7
II.2. Población, muestra y muestreo	8
II.3. Variables de la investigación	10
II.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	11
II.5. Proceso de recolección de datos	11
II.6. Métodos de análisis estadísticos	12
II.7. Aspectos éticos	13
<b>III. RESULTADOS</b>	14
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	30
IV.1. Discusión	30
IV.2. Conclusiones	36
IV.3. Recomendaciones	37
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	38

<b>ANEXOS</b>	44
<b>ANEXO A:</b> Operacionalización de las variables	45
<b>ANEXO B:</b> Instrumentos de recolección de datos	46
<b>ANEXO C:</b> Carta de presentación del Decano de la Facultad	49
<b>ANEXO D:</b> Carta de aceptación del lugar de estudio	50
<b>ANEXO E:</b> Consentimiento informado	51
<b>ANEXO F:</b> Fichas de validación de los cuestionarios	54
<b>ANEXO G:</b> Evidencias fotográficas del trabajo de campo	57



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Páginas</b>
<b>Tabla 1.</b> Frecuencia de la calidad de atención en la capacidad de respuesta según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	14
<b>Tabla 2.</b> Frecuencia de calidad de atención en seguridad según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	16
<b>Tabla 3.</b> Frecuencia de calidad de atención en empatía según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	17
<b>Tabla 4.</b> Frecuencia de nivel de satisfacción en la infraestructura según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	18
<b>Tabla 5.</b> Frecuencia de nivel de satisfacción en la tecnología según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	19
<b>Tabla 6.</b> Frecuencia de nivel de satisfacción en humanística según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	20
<b>Tabla 7.</b> Prueba de Chi cuadrado para la relación entre la capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción	21
<b>Tabla 8.</b> Prueba de Chi cuadrado para la relación entre la seguridad con el nivel de satisfacción	22
<b>Tabla 9.</b> Prueba de Chi cuadrado para la relación entre la empatía con el nivel de satisfacción	23

<b>Tabla 10.</b> Indicadores de la calidad de atención con respecto a la capacidad de respuesta de los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	24
<b>Tabla 11.</b> Indicadores de la calidad de atención con respecto a la seguridad de los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	25
<b>Tabla 12.</b> Indicadores de la calidad de atención con respecto a la empatía de los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	26
<b>Tabla 13.</b> Indicadores de satisfacción con respecto a la infraestructura en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	27
<b>Tabla 14.</b> Indicadores de satisfacción con respecto a la tecnología en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	28
<b>Tabla 15.</b> Frecuencia de satisfacción con respecto a la humanística en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Páginas</b>
<b>Figura 1.</b> Área de estudio, distrito de Breña.	8
<b>Figura 2.</b> Porcentaje de la calidad de atención en la capacidad de respuesta según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022.	15
<b>Figura 3.</b> Porcentaje de calidad de atención en seguridad según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	16
<b>Figura 4.</b> Porcentaje de la calidad de atención en empatía según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	17
<b>Figura 5.</b> Porcentaje de nivel de satisfacción en la infraestructura según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	18
<b>Figura 6.</b> Porcentaje de nivel de satisfacción en la tecnología según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	19
<b>Figura 7.</b> Porcentaje de nivel de satisfacción en humanística según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022	20

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la calidad de atención y satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022.

**Materiales y métodos:** El presente estudio tuvo un enfoque cualitativo, de diseño no experimental, basado en un cuestionario con una muestra de 200 usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas periódicamente. Administrando el cuestionario mediante un método de muestreo por conveniencia. A continuación se realizó una comparación intergrupos y se analizaron las correlaciones dentro de cada grupo utilizando el SPSS 23.0 y los resultados se expresaron en frecuencia y porcentaje.

**Resultados:** Los hallazgos señalan que fue muy satisfecho la calidad de atención en relación a la capacidad de respuesta, seguridad y empatía al 41.5%, 42.5% y 40.5% respectivamente en usuarios. En esa misma línea, el nivel de satisfacción fueron superiores en la infraestructura (55.5%), tecnología (55.5%) y humanística (39.5%). Además, existe relación entre la capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción en los usuarios. **Conclusiones:** La prestación de servicios de las oficinas farmacéuticas a los usuarios era satisfactoria y fue alta la calidad de atención.

**Palabras claves:** *Calidad de atención, capacidad de respuesta, empatía, satisfacción en los usuarios, seguridad.*

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the quality of care and satisfaction of users attending the main pharmaceutical offices in the district of Breña 2022. **Materials and methods:** The present study had a qualitative approach, non-experimental design, based on a questionnaire with a sample of 200 users who attend pharmaceutical offices on a regular basis. The questionnaire was administered using a convenience sampling method. An intergroup comparison was then performed and within-group correlations were analysed using SPSS 23.0 and the results were expressed as frequency and percentage. **Results:** The findings indicate that the quality of care in relation to responsiveness, safety and empathy was very satisfied with 41.5%, 42.5% and 40.5% of users respectively. In the same vein, satisfaction levels were higher for infrastructure (55.5%), technology (55.5%) and humanistic (39.5%). In addition, there is a relationship between responsiveness, safety and empathy with user satisfaction. **Conclusions:** The provision of services by pharmaceutical offices to users was satisfactory and the quality of care was high.

**Keywords:** *Service quality, responsiveness, empathy, customer satisfaction, Assurance*

## I. INTRODUCCIÓN

El incremento masivo de las grandes cadenas farmacéuticas alrededor del mundo ha generado un mercado similar al de los supermercados, en relación a la atención y satisfacción. En el mercado farmacéutico destacan las nuevas iniciativas comerciales, promoviéndose el autoservicio, de manera que los consumidores pueden ubicar fármacos como también gran variedad de productos de higiene y belleza o servicios, según su interés y conveniencia, produciendo mayor satisfacción en él durante la compra de productos<sup>1,2</sup>.

La industria farmacéutica se ha convertido en un sector importante para la economía mundial, puesto que es generadora de ingresos mayores a los 1.25 billones de dólares. En esta área, los países que acaparan una parte importante de las ventas e ingresos son los países de Estados Unidos, China, Japón y Brasil. El país sudamericano, además de ubicarse en el puesto 10 en ventas mundiales, ocupa el primer lugar en Latinoamérica. Sin embargo, a pesar del crecimiento, se evidencia un problema alarmante: se carece de estrategias y modelos para promover la calidad de atención al usuario; si esto persevera en las entidades de salud de un estado tanto públicas como privadas<sup>3</sup>.

La carente satisfacción en una buena atención y orientación farmacéutica da lugar a reclamos o quejas por mala práctica, (si esta situación continua en las entidades de salud, públicas como privadas, ocasionará siempre la insatisfacción del usuario que requiere de una orientación adecuada, en términos farmacéuticos, así como de una buena atención, que evite posteriores reclamos o quejas. Ello conlleva a que la confiabilidad del consumidor disminuya y se aleje de estos establecimientos de salud. En ese marco, se ha evidenciado que los estudios sobre la calidad de atención es uno de los principales problemas de la industria farmacéutica<sup>4</sup>.

Los consumidores, que en este caso se consideran usuarios que compran en oficinas farmacéuticas. lo piensan muchas veces para decidirse comprar medicamentos en determinadas farmacias. Los datos estadísticos indican que el 42.9 % de usuarios manifiestan comprar en sitios distintos al lugar (hospital, clínica, posta, etc.) donde recibieron atención anteriormente, porque no cuentan con servicio

de farmacia, el 13.6% de los médicos recomiendan comprar medicamentos fuera de un centro médico, esto puede dar indicios de la poca satisfacción que generan estas oficinas farmacéuticas en los usuarios <sup>3,4</sup>.

La profesión de farmacia, igual que otras de salud, experimentan cambios, los que se evidencian desde hace dos décadas del siglo pasado, estos cambios se relacionan a las expectativas que el usuario desea del profesional que atiende en la farmacia, porque la razón de ser de su profesión no es el medicamento en sí mismo, sino la persona a quien debe atender y lograr en esta la satisfacción que en él producen los servicios farmacéuticos entregados<sup>5</sup>.

Se requieren aptitudes específicas en materia profesional, además de reacciones, capacidades y actitudes que permitan al Químico Farmacéutico actual incorporarse a un sistema globalizado. La Organización Panamericana de la Salud indica que la práctica farmacéutica tiene más vinculación con los asuntos sociales en los múltiples entornos donde ejerce<sup>6</sup>.

La satisfacción del paciente se ha convertido en un indicador muy importante que permite determinar de calidad de atención. Investigaciones hechas en países desarrollados como Corea del Sur han demostrado que la satisfacción del paciente guarda relación con una mejor adherencia al tratamiento. Este hecho puede estar relacionado con la fidelidad del paciente a una determinada oficina farmacéutica<sup>7</sup>.

La relación entre farmacéutico y paciente se ve reforzada por razones como la familiaridad con el personal. Por otra parte, se ha visto que por problemas de atención a los pacientes dejan de estar satisfechos o de comprar en ciertas oficinas farmacéuticas<sup>8</sup>. Por ello, los pacientes prefieren surtir sus recetas en farmacias donde reciben más información y se sienten bien asesorados. Sin embargo, la mayoría ha informado que los farmacéuticos comunitarios responden al usuario solo cuando éste les plantea alguna pregunta<sup>9</sup>. Esto crea un conflicto ético entre el farmacéutico que satisface las necesidades profesionalmente y el farmacéutico que obtiene los beneficios a la empresa aumentando las ventas<sup>10-12</sup>.

La satisfacción se define como un indicador que refleja la calidad de atención que recibe el cliente o usuario, ya sea en cualquier tipo de servicio, incluyendo los de

salud. La calidad de atención es entonces un método para lograr una mejor satisfacción en la salud, es por ello que se busca mejorar la satisfacción que obtienen los usuarios al ser atendidos por las oficinas farmacéuticas<sup>13</sup>.

En el Perú existen pocos estudios de SERVQUAL (preguntas estandarizadas que permiten medir el servicio que recibe, pudiendo ser de calidad o pésimo) que involucren a las oficinas farmacéuticas como fuente de información, esto ha llevado a que se tenga poca certeza de la eficacia de atención y de la complacencia que se pueda generar<sup>14-16</sup>.

Se debe valorar el deleite del cliente con los productos farmacéuticos, así como de la atención que recibe, considerándolo como componente esencial de los servicios de salud. Mediante una investigación adecuada será posible identificar las brechas y las causas aparentes que son motivo de influencia. para la satisfacción del usuario, ya que esto puede aumentar la venta de productos de forma libre, en vista que el comportamiento de los usuarios satisfechos se inclina naturalmente hacia ellos<sup>17</sup>.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) logro la realización de un censo referido a la percepción que poseen los usuarios referido a diversos tópicos, este estudio se realizó el año 2016,<sup>18</sup> y permitió recabar información sobre la impresión generando una aprobación que poseen los pacientes refiriéndose a los periodos que tuvieron que esperar para lograr ser asistidos, siendo en promedio el tiempo utilizado de 19 minutos aproximadamente; esto generó una satisfacción promedio del 70%; por su parte, cuando se preguntó sobre el tiempo para realizar todo tipo de trámite, que duraba en promedio alrededor de 6 minutos, las respuestas satisfactorias alcanzaron un 73% en las unidades de aseguradoras del país<sup>19</sup>.

En el Perú, la poca importancia que se le ha dado a este tema, sobre la calidad de atención que se debe brindar, ha generado un problema en el sector de salud, tanto la del estado como la del sector privado, puesto que la deficiente calidad de atención no es solo una dificultad de gerencia en salud, sino la carente preparación y acondicionamiento de todo el sistema de salud<sup>20</sup>. La deficiencia en este servicio produce problemas en la aceptación y satisfacción del paciente frente a su medicación y tratamiento<sup>21</sup>. Un problema que contribuye a que se continúe con esta



problemática es que las investigaciones referidas a la calidad de atención son insuficientes, por ello, se plantea que se promueva la producción científica sobre eficacia de atención, para tal fin es preciso que haya incentivos económicos para realizar diversos tipos de investigación, con énfasis para grupos multidisciplinarios, también se debe promover concursos de estudios enfocados a estas problemáticas, de forma que se recompensen los mejores trabajos. De esta manera podría existir propuestas de solución para invertir esta situación<sup>22</sup>.

Siendo así se plantea la situación problemática en los siguientes términos: ¿Cómo la calidad de atención afecta la satisfacción de los usuarios en las principales oficinas farmacéuticas de Breña?

Desde el ámbito internacional, existen estudios realizados por los siguientes investigadores, Ali et al. (2022), en Arabia Saudita, en este estudio exploró la satisfacción de los pacientes con los servicios de atención farmacéutica. Los resultados entre 508 participantes, la evaluación general de los servicios de farmacia demostró que los encuestados estaban muy satisfechos (48.2%), satisfechos (28%) y dispuestos a recomendar la farmacia a sus familiares (76.4%). Los autores concluyen que el estudio demostró puntuaciones globales de satisfacción muy buenas con los servicios de farmacia ambulatoria<sup>23</sup>. Es más, AlShayban et al. (2020), en Arabia Saudita, evaluaron la satisfacción de los pacientes con el asesoramiento proporcionado por los farmacéuticos. Entre los resultados se destacaron que la mayoría de los pacientes (43.9%) se mostraron satisfechos con el asesoramiento farmacéutico y la puntuación media de satisfacción fue de 7.87. Los investigadores concluyen que los conocimientos y la amabilidad del farmacéutico se identificaron como dos factores determinantes que no sólo podían satisfacer sino también promover la disposición a pagar por el servicio<sup>24</sup>. Hasta Semegn et al. (2019), en Etiopía, evaluaron la satisfacción de los clientes con los servicios farmacéuticos en la farmacia ambulatoria de un hospital. Los resultados señalan de un total de 250 participantes, la satisfacción media fue 51.6%. La percepción de los usuarios en el estudio en cuanto al déficit del personal farmacéutico y su visión de la sala de espera fue considerado regular; y no conveniente se asociaron negativamente con su satisfacción. Los estudiosos concluyeron que los participantes tienen una

satisfacción global superior al 50%. La satisfacción de los encuestados con el enfoque o la capacidad de comunicación del farmacéutico fue mayor que su satisfacción con la orientación sobre la medicación que se les dio<sup>25</sup>.

Los antecedentes nacionales existen estudios desarrollados por García (2021), determinó la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en usuarios en una oficina farmacéutica en el distrito de Barranco. Entre los resultados resalta la buena calidad de atención (82%) y estuvieron satisfechos en su totalidad (100%). El autor concluye que la calidad de atención es buena y el nivel de satisfacción es total<sup>26</sup>. Por si fuera poco, Huaman y Valeriano (2021), determinaron la calidad de la atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en una oficina farmacéutica en la provincia de Cañete. Los resultados muestran que la calidad de atención es buena (72.5%). Entretanto, la calidad de atención farmacéutica es aceptable de acuerdo a las dimensiones de tangibilidad (56.5%), fiabilidad (52.4%), capacidad de respuesta (50.2%), y empatía (66.5%). Los autores concluyen que la asistencia a un establecimiento farmacéutico la calidad de atención farmacéutica fue favorable aunque insatisfecho por la insuficiente implementación de una nueva tecnología<sup>27</sup>. Por otro lado, Villegas y Muñoz (2020), determinaron la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acuden a farmacia de emergencia de ESSALUD en el distrito de Surquillo. Se resalta en los resultados que la calidad de servicio fue 73.9% y la satisfacción del paciente era 49.75%, encontrando que, si existe una relación entre ambas variables. Los autores concluyen que existe un vínculo directo entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en una sede de ESSALUD en el distrito de Surquillo<sup>28</sup>.

Desde la justificación teórica, el usuario es una gran prioridad y no se debe limitar solo a la venta de productos farmacéuticos. Los profesionales farmacéuticos deben animar al usuario a leer la información disponible sobre el medicamento y también proporcionarle toda la información que necesite. También deben estar preparados para aconsejar a los usuarios sobre formas prácticas de aplicar la información recibida. Sin embargo, muchas personas que trabajan a tiempo completo en una farmacia, debido a la agitación que crea el día a día, acaban olvidando que la gran

mayoría de las personas que se desplazan hasta allí, necesitan ayuda y no se encuentran bien.

Como tal, es necesario conocer a los usuarios, sus necesidades y expectativas, sus opiniones y preferencias. La situación real será que los usuarios que están satisfechos con la atención de las oficinas farmacéuticas tienen más probabilidades de tomar sus medicamentos correctamente y es menos probable que cambien de prescriptor. Mantener una relación coherente con necesidades de los pacientes requiere servicios farmacéuticos de calidad.

Desde la perspectiva de la justificación práctica, los usuarios o clientes se verán beneficiados de tal manera que conocerán el nivel de servicio de las farmacias y, si se atienden y solucionan sus problemas, recibirán un mejor servicio que los beneficiará. Asimismo, esto ayudará a identificar las áreas de servicio específicas que deben desarrollarse para prestar servicios de alta calidad en general y para reforzar las buenas mejoras en la prestación de servicio del área de farmacia actuales. A continuación, esta información se utilizará para mejorar los servicios farmacéuticos, de modo que puedan optimizarse para ofrecer resultados de salud a los clientes en función de sus preocupaciones y necesidades en la prestación de servicios.

En el entorno de la justificación social, la disponibilidad de servicios de farmacia y los usuarios satisfechos mejoraría la calidad de los servicios de las oficinas farmacéuticas. La implicación del farmacéutico en la atención al usuario a través de los servicios de farmacia aumenta el nivel de satisfacción de los asistentes con todos los aspectos relacionados con el farmacéutico y la atención prestada. En consecuencia, la satisfacción del usuario es categorizado como una importante medida de resultado humanístico en el servicio de farmacia.

A continuación, el objetivo general de la presente investigación es determinar la calidad de atención y satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022.

## II MATERIALES Y MÉTODOS

### II.1. Enfoque y diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativo, porque en la investigación cualitativa se construye a través de los procesos sociales de los investigadores que se relacionan con los demás participantes en sus estudios. La investigación con métodos cualitativos está estrechamente vinculada a las distintas visiones de los investigadores sobre cómo debe estudiarse la realidad social y qué puede considerarse un conocimiento aceptable. Además, el método cualitativo puede convertirse en el lugar de construcción, interpretación, comprensión y representación de la experiencia del hecho a desarrollarse<sup>29</sup>.

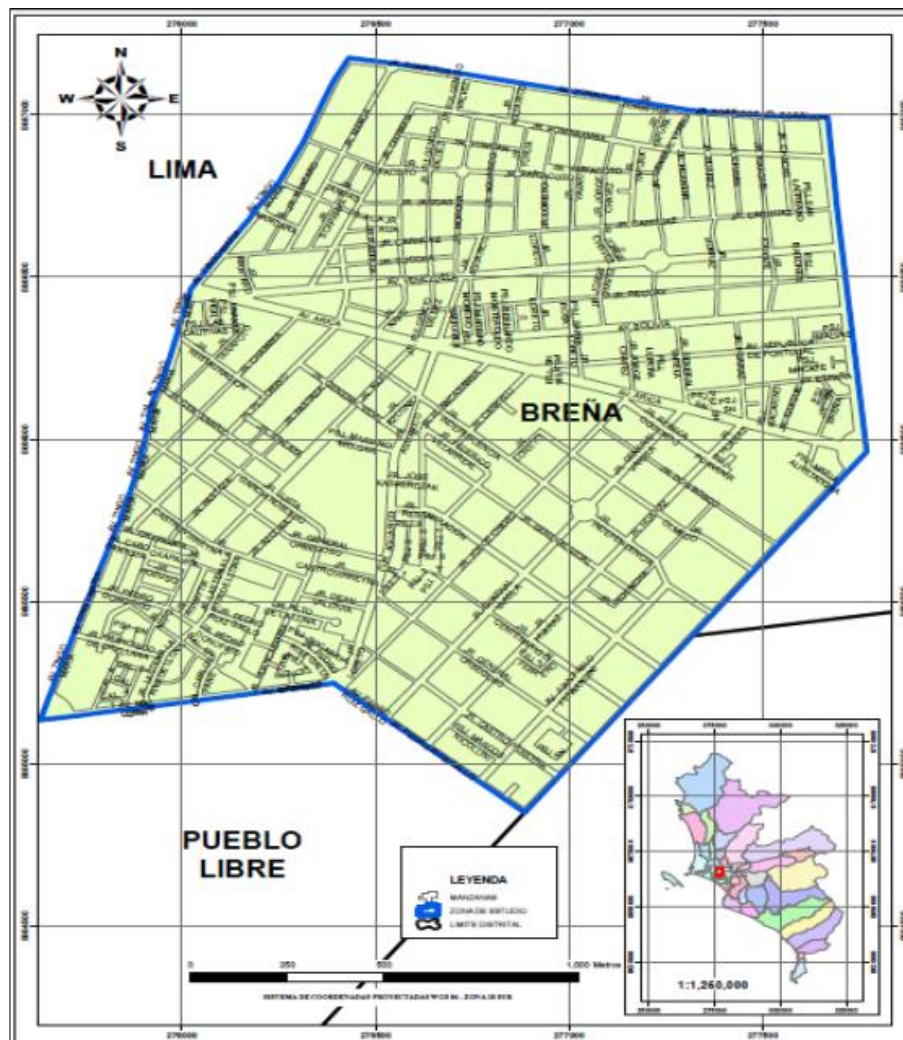
De diseño no experimental y observacional. Observacional porque existe ausencia de asignación aleatoria de la intervención por parte del investigador. Asimismo, los estudios observacionales de alta calidad pueden generar pruebas creíbles de los efectos de la intervención; son más adecuados para detectar efectos poco frecuentes o latentes de las intervenciones y utilizan datos recopilados. De este modo, se acumula una gran cantidad de pruebas<sup>30</sup>.

Es de tipo descriptivo, porque son útiles para describir las características deseadas de la muestra que se está estudiando. Un estudio descriptivo también puede tratar de generalizar los resultados de una muestra representativa a una población diana más amplia. El aspecto común entre los diseños de estudios descriptivos es que existe una única muestra sin grupo de comparación<sup>31</sup>.

De corte transversal, porque utilizan principalmente para determinar la prevalencia, es decir, el número de casos en una población en un momento determinado. Este método evalúa en un momento dado para determinar si estuvieron expuestos a una intervención o factor de riesgo y si presentan el resultado. La principal ventaja de los estudios transversales es que suelen ser rápidos de realizar y poco costosos porque no hay seguimiento. Sin embargo, este método no puede diferenciar entre causa y efecto o la secuencia de acontecimientos<sup>32</sup>.

## II.2. Población, muestra y muestreo

El estudio se realizó en el distrito de Breña (Figura 1), que se ubica aproximadamente a 2 km del centro de Lima por lo que es un distrito céntrico. Se tiene como principales oficinas farmacéuticas a las cadenas de farmacias con mayor antigüedad y concurrencia que estén ubicadas dentro de la zona comercial en el área de estudio, esto según el plano comercial proporcionado por la Municipalidad de Breña. Entre las avenidas seleccionadas fueron la avenida Arica, Bolivia, Venezuela y jirones anexos (Carhuaz, Huaraz, Napo, entre otros).



**Figura 1.** Área de estudio, distrito de Breña.

**Fuente.** Wu (2018)<sup>33</sup>.

La población de estudio calculada fue 415 personas que asisten regularmente al mes y realizan compras de medicamentos o consultas de algún tratamiento. Las oficinas farmacéuticas fueron 80, la misma estaba compuesta entre 5 a 6 trabajadores en tres turnos (7 am a 11 pm), especialmente las cadenas farmacéuticas. La selección de las instalaciones se realizó al azar con la clara intención de incluir diferentes áreas de estudio.

Finalmente se consideró la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Total de la población de participantes (415 participantes).

$Z_{\alpha} = 1.96^2$  (95% de confiabilidad)

p = proporción esperada de 0.5

q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

$d^2 = \text{precisión } (5\% = 0.05)^2$ .

Reemplazando:

$$n = \frac{415 (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}{0.05^2 (415-1) + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)} = 200$$

La muestra final fue de doscientos participantes. El muestreo fue por conveniencia y no probabilística, porque que incluye un grupo de elementos de fácil acceso para un investigador. Aún más, la investigación con muestras de conveniencia puede ser muy útil para establecer la plausibilidad de las relaciones entre variables, un paso deseable para la construcción de teorías<sup>34</sup>. En términos más generales, las muestras de conveniencia, al igual que otros tipos de muestras no probabilísticas, son especialmente útiles para la investigación innovadora sobre temas relativamente poco estudiados o áreas nuevas.

*Criterios de inclusión:*

- Para cumplimentar el cuestionario, los encuestados debían ser mayores de 18 años y asistir regularmente en la oficina farmacéutica comunitaria seleccionada.
- Hablar correctamente el idioma castellano
- Estar apto y consciente durante la entrevista

*Criterios de exclusión:*

- Se excluyó a menores de 18 años
- Oficinas farmacéuticas perteneciente al Gobierno peruano (Ministerio de Salud o ESSALUD)
- Se excluyeron las personas sin conocimiento del tema de estudio y no aceptar el consentimiento informado

### **II.3. Variables de la investigación**

Variable 1. Calidad de atención

*Definición conceptual:* La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados sanitarios deseados. Se basa en conocimientos profesionales de nivel sanitario y es fundamental para lograr la cobertura de salud universal<sup>35</sup>.

*Definición operacional:* La calidad de atención que generan los trabajadores de las oficinas farmacéuticas en los usuarios atendidos en el distrito de Breña, fue medido por 12 ítems con opciones de respuestas múltiples.

Variable 2. Satisfacción de la atención

*Definición conceptual:* La satisfacción del cliente es el resultado de una evaluación que combina procesos cognitivos y afectivos, en la que el rendimiento que se percibe debe compararse con algún rendimiento estándar<sup>36</sup>. Por ejemplo, los clientes están satisfechos con los servicios de una farmacia cuando el farmacéutico se compromete con ellos y les da explicaciones detalladas sobre las recetas.

*Definición operacional:* La evaluación de la satisfacción de los usuarios es una herramienta importante para mejorar la toma de decisiones estratégicas, proporcionar una terapia rentable y supervisar la eficacia de los planes de asistencia de salud. Ante ello, los participantes que asisten a las oficinas farmacéuticas fueron evaluados a través de 12 ítems con alternativas múltiples.

#### **II.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

En este estudio se utilizó una herramienta de cuestionario previamente desarrollada, modificada y validada por Aziz et al. (2018)<sup>37</sup>. Los ítems del cuestionario se adaptaron a partir de estudios previos relacionados que demostraron la alta validez y fiabilidad de los constructos. Los investigadores tradujeron los ítems al castellano para evitar sesgos por parte de los encuestados.

El cuestionario consta de 3 secciones. La primera incluía datos demográficos del personal de farmacia, como la edad y el género. La segunda sección esta señalada por la variable calidad de atención la cual estuvo conformada por 12 ítem, subdividida en capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El puntaje se obtuvo mediante la aplicación de la escala de Likert de 5 puntos (insatisfecho 1 punto; poco satisfecho 2 puntos; ni satisfecho ni insatisfecho 3 puntos; satisfecho 4 puntos y muy satisfecho 5 puntos). En la sección 3, estuvo representada por la variable nivel de satisfacción, la misma estuvo seccionada en infraestructura, tecnología y humanística. La evaluación fue similar a la variable calidad de atención.

La validez de contenido se aseguraron mediante una revisión intensiva de la literatura sobre factores de servicio de farmacia, satisfacción del paciente y calidad de atención de las oficinas farmacéuticas. La validez de contenido fue comprobada por un grupo de expertos en el área de las Ciencias Farmacéuticas, con grado de Magíster y/o Doctorado. Se introdujeron algunas modificaciones en las versiones finales a partir de los comentarios de los jurados expertos.

#### **II.5. Proceso de recolección de datos**

- Se les explicó la finalidad del estudio y se les invitó a desarrollar el cuestionario tras asegurar su aceptación y firmar el formulario de consentimiento.



- Los datos se recogieron y registraron durante un periodo de cuatro horas (9:00 ± 1:00 o 18:00 ± 22:00) en un día laborable de la semana para cada oficina farmacéutica
- Los cuestionarios se distribuyeron en los lugares seleccionados por conveniencia.
- Los cuestionarios fueron distribuidos, entregados en papel directamente a los participantes que asisten a las farmacias comunitarias
- Durante la cumplimentación los encuestados respondieron los cuestionarios por sí mismos, acompañados por uno de los investigadores para aclarar posibles dudas. No obstante, los investigadores tuvieron que leer las preguntas y las opciones de respuesta y redactar las respuestas de los encuestados con dificultades de lectura y/o escritura.
- Si los encuestados no podían resolver el cuestionario, el investigador se ofrecía a desarrollarlo con ellos.
- El tiempo de duración de cada entrevista estuvo en el rango de 10 a 15 minutos.
- Todos los cuestionarios fueron verificados y almacenados, la misma, se incluyó en el análisis estadístico y con más del 95% de cumplimiento.

## **II.6. Métodos de análisis estadísticos**

- Cada cuestionario recibió un identificador único antes de ser codificado en una base de datos Excel.
- Las respuestas de los participantes se codificaron, se comprobó su exactitud y se analizó con el paquete estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 23.0 para Windows (SPSS Inc., Chicago, Illinois). El análisis incluyó frecuencias de variables discretas y codificadores y tabulaciones cruzadas de las variables.
- Se utilizó la prueba de Chi-cuadrado para identificar cualquier diferencia significativa entre las respuestas de los participantes en relación con determinadas afirmaciones del cuestionario con un nivel de significación de  $p < 0.05$ .

## **II.7. Aspectos éticos**

Las consideraciones éticas en el actual estudio aplicó el informe Belmont, es decir proteger los derechos de todos los sujetos o participantes en la investigación. Tiene tres componentes principales: (1) respeto a las personas, los participantes son seres autónomos y tienen derecho a decidir si quieren participar en un ensayo clínico. Esto también puede aplicarse en la práctica, cuando los pacientes tienen derecho a elegir determinados tratamientos o medicamentos; (2) beneficencia, aumentar los beneficios potenciales y reducir los posibles efectos adversos o daños y (3) justicia, que exige igualdad de trato y equidad para todas las personas<sup>38</sup>.

Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes antes del inicio de la entrevista. Se anonimizaron las identidades y las oficinas farmacéuticas de los participantes. Los números de identificación se utilizaron en la recopilación de datos y el seguimiento. Se garantizó la confidencialidad de los datos obtenidos.

### III. RESULTADOS

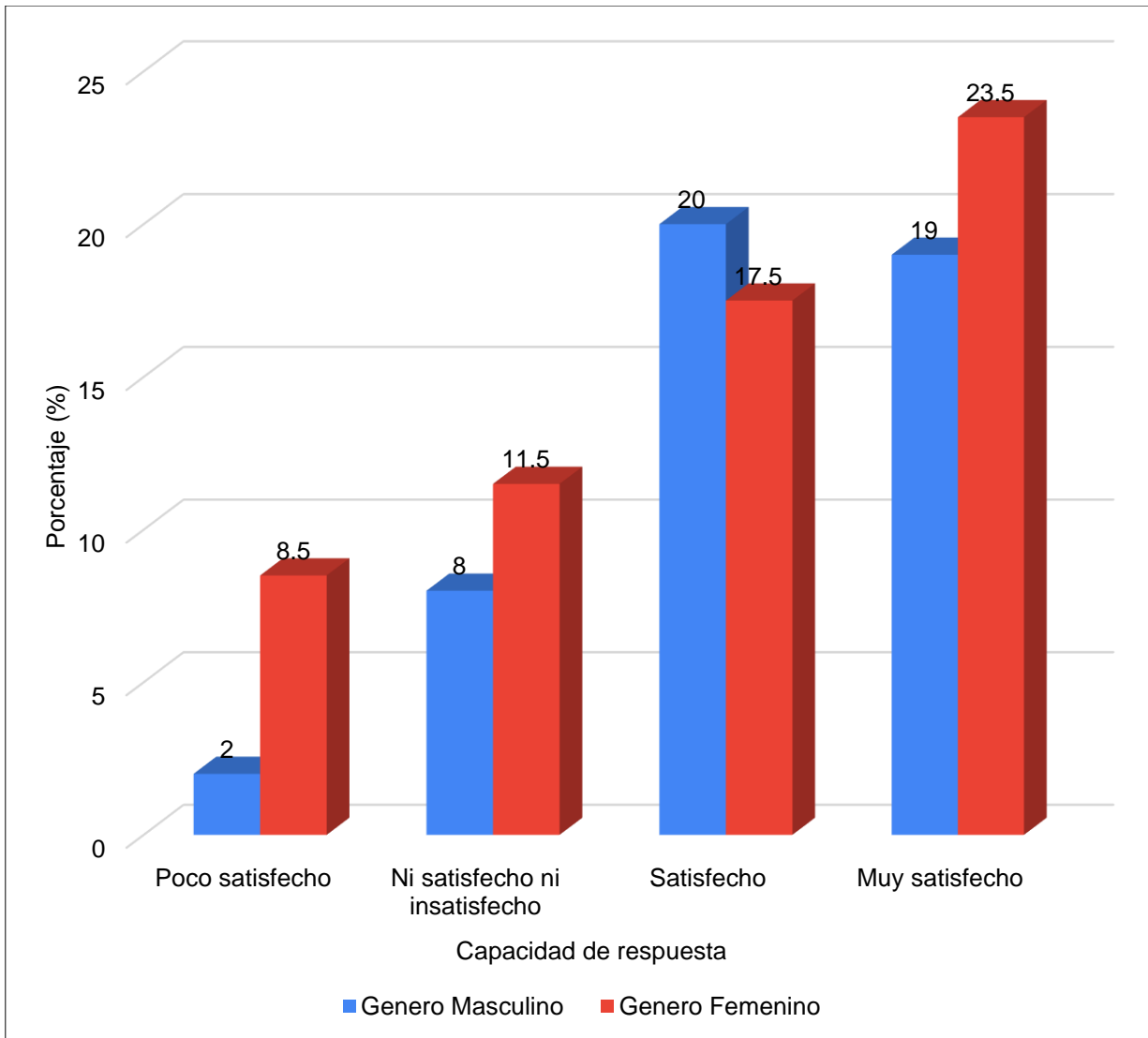
En las siguientes líneas se observa los resultados logrados del estudio: Calidad de atención y satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022.

**Tabla 1.** Frecuencia de la calidad de atención en la capacidad de respuesta según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Tabla cruzada		Capacidad de respuesta				Total
		Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Genero	Masculino	4 (2.0%)	16 (8.0%)	20 (10.0%)	38 (19.0%)	78 (39.0%)
	Femenino	17 (8.5%)	23 (11.5%)	35 (17.5%)	47 (23.5%)	122 (61.0%)
Total		21 (10.5%)	39 (19.5%)	55 (27.5%)	85 (42.5%)	200 (100%)

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

En la Tabla 1 y Figura 2 se observa la calidad de atención en capacidad de respuesta según género, el 19% del género masculino estuvieron muy satisfecho en tanto el 10% estuvo satisfecho, el 8% ni satisfecho ni insatisfecho y solo un 2% poco satisfecho. De forma paralela, el 23.5% del género femenino estuvieron muy satisfecho, el 17.5%, estuvo satisfecho, el 11.5% ni satisfecha ni insatisfecha y un 8.5% poco satisfecho. De un total de 200 encuestados perteneciente al personal de las oficinas farmacéuticas.



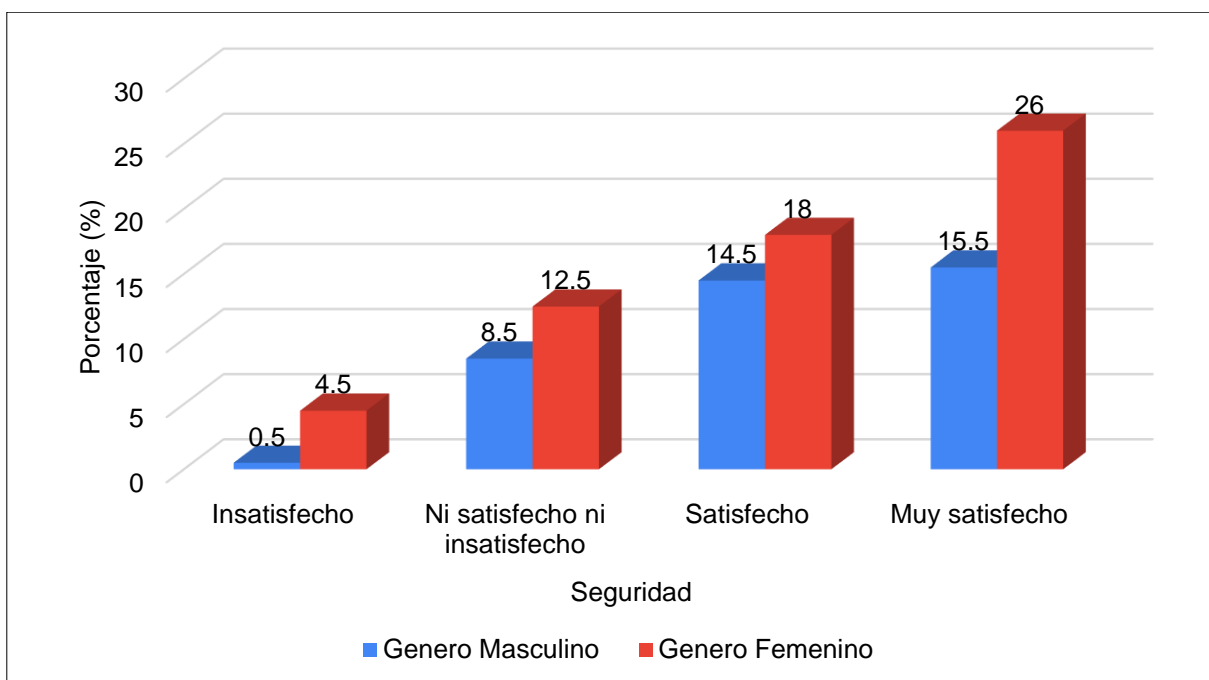
**Figura 2.** Porcentaje de la calidad de atención en la capacidad de respuesta según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022.

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

**Tabla 2.** Frecuencia de calidad de atención en seguridad según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Tabla cruzada		Seguridad				Total
		Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Genero	Masculino	1 (0.5%)	17 (8.5%)	29 (14.5%)	31 (15.5%)	78 (39.0%)
	Femenino	9 (4.5%)	25 (12.5%)	36 (18.0%)	52 (26.0%)	122 (61.0%)
Total		10 (5.0%)	42 (21.0%)	65 (32.5%)	83 (41.5%)	200 (100%)

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos



**Figura 3.** Porcentaje de calidad de atención en seguridad según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

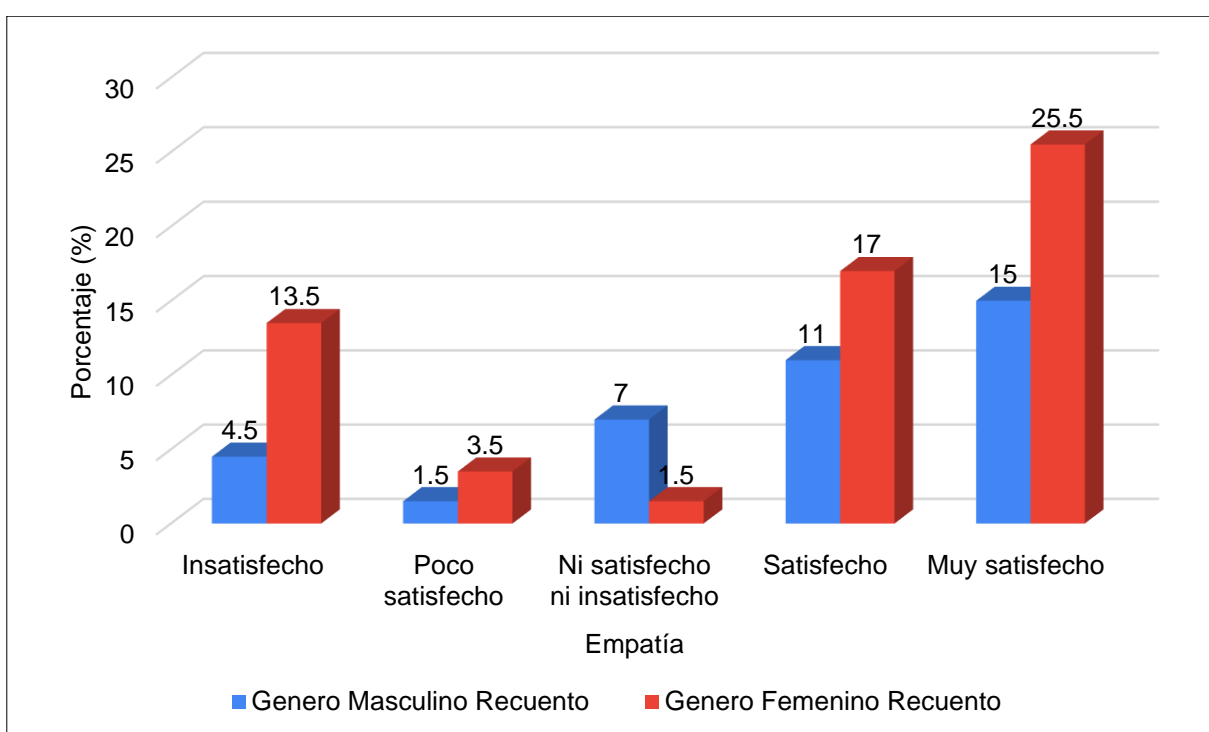
**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

En la Tabla 2 y Figura 3 se observa porcentaje de calidad de atención en seguridad según género; un 15.5% del género masculino estuvieron muy satisfecho; en tanto, el 14.5% estuvo satisfecho y un 0.5% insatisfecho. Del mismo modo, el 26% del género femenino estuvieron muy satisfecho; entretanto, un 18% estuvo satisfecho y el 4.5% insatisfecho.

**Tabla 3.** Frecuencia de calidad de atención en empatía según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Tabla cruzada		Empatía					Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Genero	Masculino	9 (4.5%)	3 (1.5%)	14 (7.0%)	22 (11.0%)	30 (15.0%)	78 (39.0%)
	Femenino	27 (13.5%)	7 (3.5%)	3 (1.5%)	34 (17.0%)	51 (25.5%)	122 (61.0%)
Total		36 (18.0%)	10 (5.0%)	17 (8.5%)	56 (28.0%)	81 (40.5%)	200 (100%)

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos



**Figura 4.** Porcentaje de la calidad de atención en empatía según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

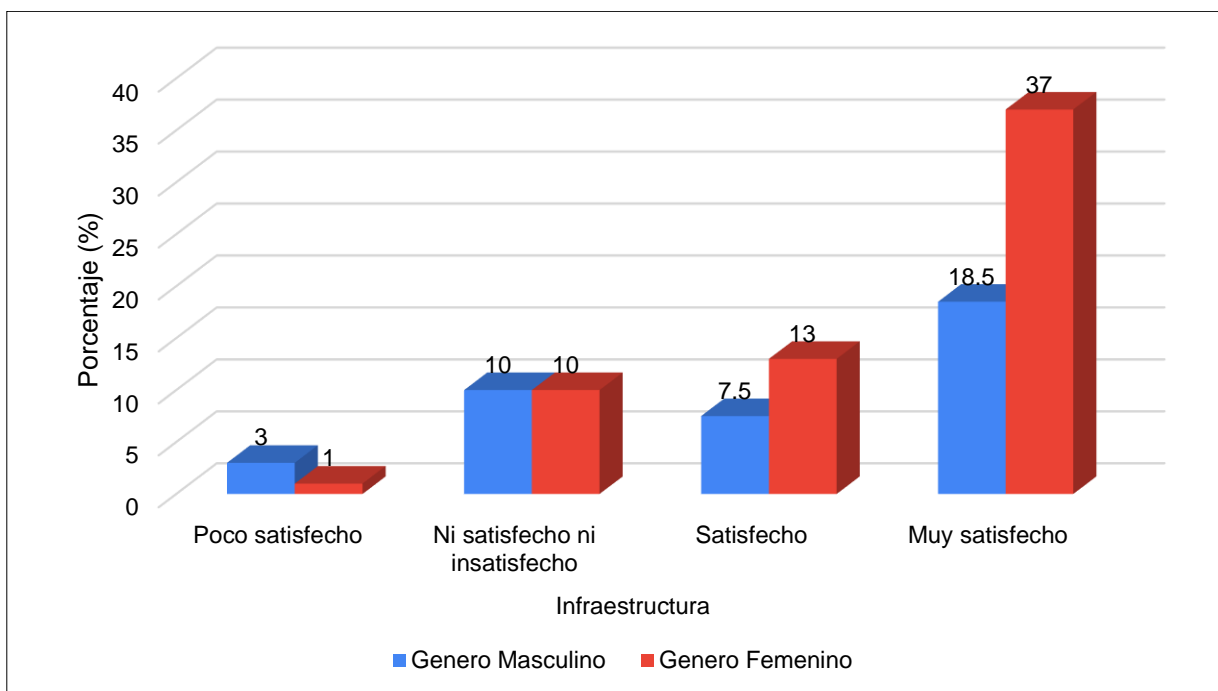
**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

En la Tabla 3 y Figura 4 se observa porcentaje de calidad de atención en empatía según género; un 15% del género masculino estuvieron muy satisfecho en tanto 11% estuvo satisfecho y 4.5% insatisfecho. De manera semejante, el 25.5% del género femenino estuvieron muy satisfecho; en tanto un 17% estuvo satisfecho y el 13.5% insatisfecho.

**Tabla 4.** Frecuencia de nivel de satisfacción en la infraestructura según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Tabla cruzada		Infraestructura				Total
		Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Genero	Masculino	6 (3.0%)	20 (10.0%)	15 (7.5%)	37 (18.5%)	78 (39.0%)
	Femenino	2 (1.0%)	20 (10.0%)	26 (13.0%)	74 (37.0%)	122 (61.0%)
Total		8 (4.0%)	40 (20.0%)	41 (20.5%)	111 (55.5%)	200 (100%)

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos



**Figura 5.** Porcentaje de nivel de satisfacción en la infraestructura según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

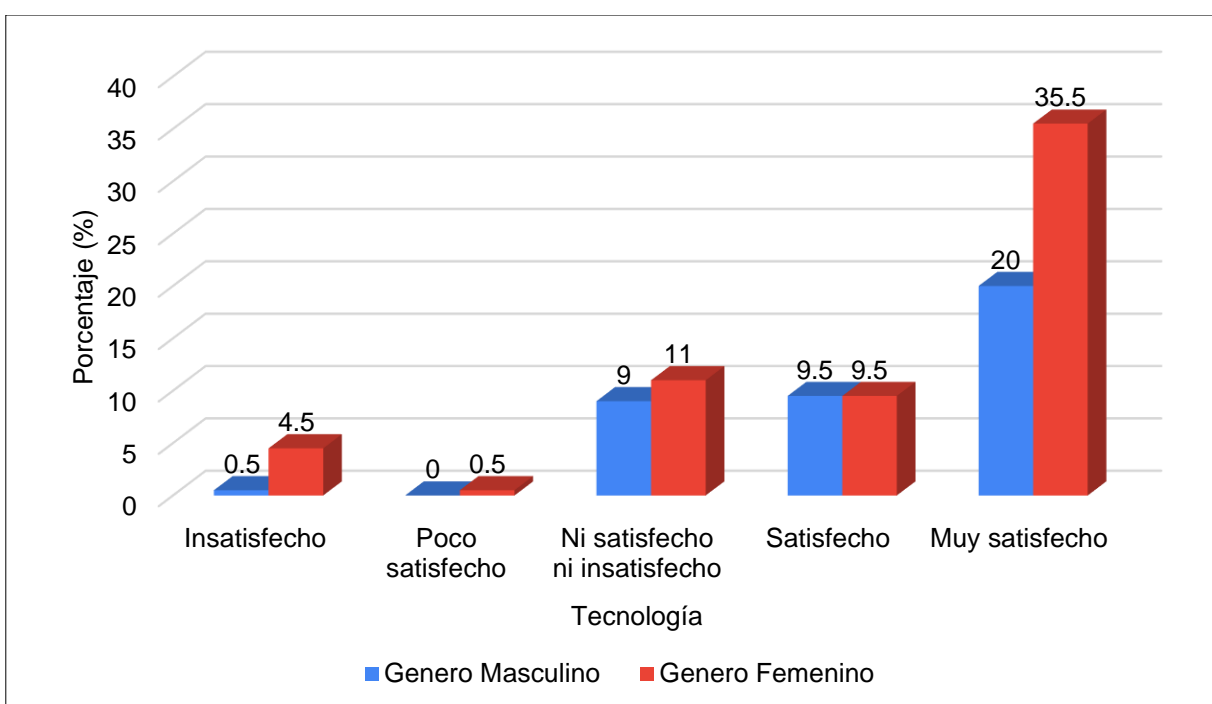
**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

En la Tabla 4 y Figura 5 se observa el porcentaje de nivel de satisfacción en infraestructura según género; el 18.5% del género masculino estuvieron muy satisfecho; en tanto el 7.5% estuvo satisfecho y un 3% poco satisfecho. Asimismo, un 37% del género femenino estuvieron muy satisfecho; en tanto el 13% estuvo satisfecho y el 10% ni satisfecho ni insatisfecho.

**Tabla 5.** Frecuencia de nivel de satisfacción en la tecnología según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Tabla cruzada		Tecnología					Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Genero	Masculino	1 (0.5%)	0 (0%)	18 (9.0%)	19 (9.5%)	40 (20.0%)	78 (39.0%)
	Femenino	9 (4.5%)	1 (0.5%)	22 (11.0%)	19 (9.5%)	71 (35.5%)	122 (61.0%)
Total		10 (5.0%)	1 (0.5%)	40 (20.0%)	38 (19.0%)	111 (55.5%)	200 (100%)

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos



**Figura 6.** Porcentaje de nivel de satisfacción en la tecnología según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

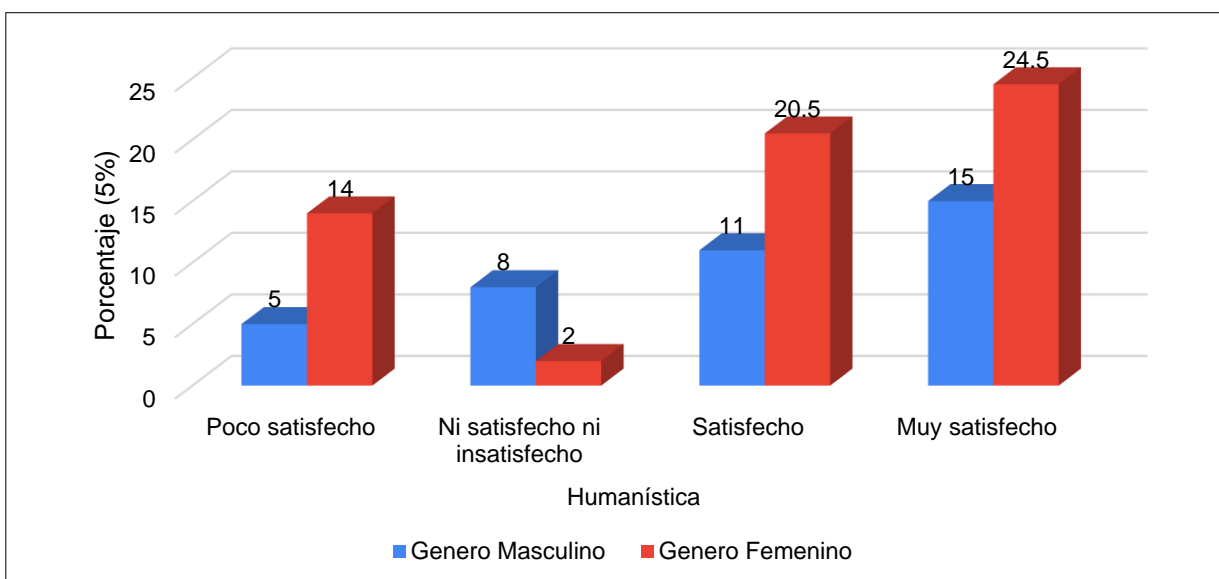
En la Tabla 5 y Figura 6 se observan los porcentajes de nivel de satisfacción en tecnología; el 20% del género masculino estuvieron muy satisfecho en tanto 9.5% estuvo satisfecho y 9% ni satisfecho ni insatisfecho. De forma paralela, el 35.5% del género femenino estuvieron muy satisfecho; en tanto el 9.5% estuvo satisfecho y un 4.5% insatisfecho.



**Tabla 6.** Frecuencia de nivel de satisfacción en humanística según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Tabla cruzada		Humanística				Total
		Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Genero	Masculino	10 (5.0%)	16 (8.0%)	22 (11.0%)	30 (15.0%)	78 (39.0%)
	Femenino	28 (14.0%)	4 (2.0%)	41 (20.5%)	49 (24.5%)	122 (61.0%)
Total		38 (19.0%)	20 (10.0%)	63 (31.5%)	79 (39.5%)	200 (100%)

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos



**Figura 7.** Porcentaje de nivel de satisfacción en humanística según género en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

En la Tabla 6 y Figura 7 se aprecian los porcentajes de nivel de satisfacción en humanística según género; el 15% del género masculino estuvieron muy satisfecho; entretanto el 11% estuvo satisfecho y 8% ni satisfecho ni insatisfecho. Además, el 24.5% del género femenino estuvieron muy satisfecho; en tanto un 20.5% satisfecho y un 14% poco satisfecho.

**Tabla 7.** Prueba de Chi cuadrado para la relación entre la capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción

Tabla de contingencia		Nivel de satisfacción				Total
		Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Capacidad de respuesta	Poco satisfecho	10 (5.0%)	0 (0%)	1 (0.5%)	10 (5.0%)	21 (10.5%)
	Ni satisfecho ni insatisfecho	1 (0.5%)	35 (17.5%)	3 (1.5%)	0 (0%)	39 (19.5%)
	Satisfecho	0 (0%)	7 (3.5%)	19 (9.5%)	29 (14.5%)	55 (27.5%)
	Muy satisfecho	0 (0%)	2 (1.0%)	14 (7.0%)	69 (34.5%)	85 (42.5%)
Total		11 (5.5%)	44 (22.0%)	37 (18.5%)	108 (54.0%)	200 (100%)
Chi cuadrado		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson		224.392	9	0.000		
Razón de verosimilitudes		188.308	9	0.000		
Asociación lineal por lineal		77.560	1	0.000		
N de casos válidos		200				

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

En Tabla 7 se aprecia que 34.5% estuvieron muy satisfecho con la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción; en tanto el 9.5% estuvo satisfecho y un 17.5% estuvo ni satisfecho ni insatisfecho. Por otro lado, el p-valor fue 0.000 ( $p < 0.05$ ), es decir, existe relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

**Tabla 8.** Prueba de Chi cuadrado para la relación entre la seguridad con el nivel de satisfacción

Tabla de contingencia		Nivel de satisfacción				Total
		Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Seguridad	Insatisfecho	10 (5.0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (5.0%)
	Ni satisfecho ni insatisfecho	0 (0%)	31 (15.5%)	1 (0.5%)	10 (5.0%)	42 (21.0%)
	Satisfecho	1 (0.5%)	10 (5.0%)	24 (12.0%)	30 (15.0%)	65 (32.5%)
	Muy satisfecho	0 (0%)	3 (1.5%)	12 (6.0%)	68 (34.0%)	83 (41.5%)
Total		11 (5.5%)	44 (22.0%)	37 (18.5%)	108 (54.0%)	200 (100%)
Chi cuadrado		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson		284.214	9	0.000		
Razón de verosimilitudes		166.566	9	0.000		
Asociación lineal por lineal		102.384	1	0.000		
N de casos válidos		200				

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

En la Tabla 8 se aprecia que 34% estuvieron muy satisfecho con la seguridad y nivel de satisfacción. Además, un 12% estuvo satisfecho y el 15.5% estuvo ni satisfecho ni insatisfecho. Por otro lado, el p-valor fue 0.000 ( $p < 0.05$ ), es decir, existe relación entre la seguridad con la satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

**Tabla 9.** Prueba de Chi cuadrado para la relación entre la empatía con el nivel de satisfacción

Tabla de contingencia		Nivel de satisfacción				Total
		Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Empatía	Insatisfecho	10 (5.0%)	26 (13.0%)	0 (0%)	0 (0%)	36 (18.0%)
	Poco satisfecho	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (5.0%)	10 (5.0%)
	Ni satisfecho ni insatisfecho	1 (0.5%)	13 (6.5%)	2 (1.0%)	1 (0.5%)	17 (8.5%)
	Satisfecho	0 (0%)	4 (2.0%)	24 (12.0%)	28 (14.0%)	56 (28.0%)
	Muy satisfecho	0 (0%)	1 (0.5%)	11 (5.5%)	69 (34.5%)	81 (40.5%)
Total		11 (5.5%)	44 (22.0%)	37 (18.5%)	108 (54.0%)	200 (100%)
Chi cuadrado		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson		201.816	12	0.000		
Razón de verosimilitudes		210.168	12	0.000		
Asociación lineal por lineal		109.697	1	0.000		
N de casos válidos		200				

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

En Tabla 9 se aprecia que 34.5% estuvieron muy satisfecho con la empatía y nivel de satisfacción. Entretanto, el 12% estuvo satisfecho y un 13% estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con el nivel de satisfacción y a la vez insatisfecho con la empatía. Por otro lado, el p-valor fue 0.000 ( $p < 0.05$ ), es decir, existe relación entre la empatía con la satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

**Tabla 10.** Indicadores de la calidad de atención con respecto a la capacidad de respuesta de los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Capacidad de respuesta		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?	Insatisfecho	11	5.5	5.5
	Poco satisfecho	10	5.0	10.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	65	32.5	43.0
	Satisfecho	34	17.0	60.0
	Muy satisfecho	80	40.0	100.0
¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo con su turno?	Insatisfecho	37	18.5	18.5
	Poco satisfecho	12	6.0	24.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	14	7.0	31.5
	Satisfecho	58	29.0	60.5
	Muy satisfecho	79	39.5	100.0
¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?	Insatisfecho	10	5.0	5.0
	Poco satisfecho	1	0.5	5.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	11	5.5	11.0
	Satisfecho	28	14.0	25.0
	Muy satisfecho	150	75.0	100.0
¿La atención recibida en la oficina farmacéutica fue rápida y eficaz?	Insatisfecho	46	23.0	23.0
	Poco satisfecho	2	1.0	24.0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	35	17.5	41.5
	Satisfecho	38	19.0	60.5
	Muy satisfecho	79	39.5	100.0
Total		200	100.0	

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

En la Tabla 10 se aprecia que la capacidad de respuesta fue el 40% estuvo muy satisfecho, el 32.5% ni satisfecho ni insatisfecho y 17% satisfecho. Sobre el orden durante la atención 39.5% muy satisfecho, el 29% satisfecho y un 18.5% insatisfecho; sobre la discriminación durante la atención el 75% muy satisfecho, el 14% satisfecho y un 5% insatisfecho. Entretanto, sobre la eficacia y rapidez durante la atención un 39.5% muy satisfecho, el 19% satisfecho, el 17.5% ni satisfecho ni insatisfecho y un 23% insatisfecho.

**Tabla 11.** Indicadores de la calidad de atención con respecto a la seguridad de los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Seguridad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El personal de la oficina farmacéutica que atendió, ¿inspiró confianza?	Insatisfecho	20	10.0	10.0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	61	30.5	40.5
	Satisfecho	36	18.0	58.5
	Muy satisfecho	83	41.5	100.0
El personal de la oficina farmacéutica que atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?	Insatisfecho	20	10.0	10.0
	Poco satisfecho	27	13.5	23.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	32	16.0	39.5
	Satisfecho	42	21.0	60.5
	Muy satisfecho	79	39.5	100.0
El personal de la oficina farmacéutica que atendió, ¿brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	Insatisfecho	10	5.0	5.0
	Poco satisfecho	26	13.0	18.0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	47	23.5	41.5
	Satisfecho	42	21.0	62.5
	Muy satisfecho	75	37.5	100.0
¿Durante su atención en la oficina farmacéutica se respetó la confidencialidad de los productos que usted adquirió?	Insatisfecho	10	5.0	5.0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	36	18.0	23.0
	Satisfecho	38	19.0	42.0
	Muy satisfecho	116	58.0	100.0
Total		200	100.0	

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

En Tabla 11 se observa sobre los usuarios y la seguridad; la inspiración de confianza fue del 41.5% estuvo muy satisfecho, el 30.5% ni satisfecho ni insatisfecho, 18% satisfecho y 10% insatisfecho. Sobre los conocimientos suficientes para responder preguntas, el 39.5% estaba muy satisfecho, el 21% satisfecho, un 16% ni satisfecho ni insatisfecho y un 13.5% poco satisfecho. Sobre el tiempo para responder dudas, un 37.5% muy satisfecho, el 23.5% ni satisfecho ni insatisfecho y el 21% satisfecho. En relación a la confidencialidad de productos adquiridos, el 58% muy satisfecho, un 19% satisfecho, el 18% ni satisfecho ni insatisfecho y un 5% insatisfecho.

**Tabla 12.** Indicadores de la calidad de atención con respecto a la empatía de los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Empatía		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El personal de la oficina farmacéutica que atendió, ¿lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	Insatisfecho	46	23.0	23.0
	Poco satisfecho	1	0.5	23.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	38	19.0	42.5
	Satisfecho	25	12.5	55.0
	Muy satisfecho	90	45.0	100.0
¿Usted comprendió la explicación que el personal de la oficina farmacéutica brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	Insatisfecho	46	23.0	23.0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	22	11.0	34.0
	Satisfecho	55	27.5	61.5
	Muy satisfecho	77	38.5	100.0
El personal de la oficina farmacéutica ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?	Insatisfecho	46	23.0	23.0
	Poco satisfecho	1	0.5	23.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	26	13.0	36.5
	Satisfecho	54	27.0	63.5
	Muy satisfecho	73	36.5	100.0
El personal de la oficina farmacéutica que atendió, ¿tomo importancia a su problemática?	Insatisfecho	36	18.0	18.0
	Poco satisfecho	1	0.5	18.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	35	17.5	36.0
	Satisfecho	49	24.5	60.5
	Muy satisfecho	79	39.5	100.0
Total		200	100.0	

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

En la Tabla 12 se observan sobre amabilidad, respeto y paciencia del personal, un 45% muy satisfecho, el 19% ni satisfecho ni insatisfecho, el 12.5% satisfecho y un 23% insatisfecho. Sobre la comprensión de la explicación del personal en el tratamiento y cuidado de la salud, un 38.5% muy satisfecho, el 27.5% satisfecho y un 23% insatisfecho. Además, el respeto del personal desde el punto de vista del cliente, un 36.5% muy satisfecho, el 27% satisfecho solo el y 23 % insatisfecho. Es más, sobre la importancia de la problemática por el personal, un 39.5% muy satisfecho, el 24.5% satisfecho, el 17.5% ni satisfecho ni insatisfecho y solo el 18% insatisfecho.

**Tabla 13.** Indicadores de satisfacción con respecto a la infraestructura en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Infraestructura		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿Está satisfecho con el orden y limpieza de la oficina farmacéutica?	Insatisfecho	10	5.0	5.0
	Poco satisfecho	10	5.0	10.0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	41	20.5	30.5
	Satisfecho	30	15.0	45.5
	Muy satisfecho	109	54.5	100.0
¿Está satisfecho con la ventilación e iluminación de la oficina farmacéutica?	Poco satisfecho	11	5.5	5.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	40	20.0	25.5
	Satisfecho	26	13.0	38.5
	Muy satisfecho	123	61.5	100.0
¿Está satisfecho con la forma de señalización y separación de áreas de la oficina farmacéutica?	Poco satisfecho	9	4.5	4.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	40	20.0	24.5
	Satisfecho	39	19.5	44.0
	Muy satisfecho	112	56.0	100.0
¿Está satisfecho con la ubicación y modos de entrada a la oficina farmacéutica?	Poco satisfecho	31	15.5	15.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	17	8.5	24.0
	Satisfecho	39	19.5	43.5
	Muy satisfecho	113	56.5	100.0
Total		200	100.0	

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

La Tabla 13 se observan los porcentajes de satisfacción en infraestructura; sobre el orden y la limpieza, un 54.5% esta muy satisfecho, el 20.5% ni satisfecho ni insatisfecho, un 15% satisfecho y el 5% insatisfecho. Entretanto, sobre la ventilación e iluminación, un 61.5% muy satisfecho, un 20% ni satisfecho ni insatisfecho, un 13% satisfecho. De manera similar, sobre señalización y separación de áreas, un 56% muy satisfecho, el 20% ni satisfecho ni insatisfecho y el 19.5% satisfecho. A termino, sobre la ubicación y modo de entrada de la oficina farmacéutica, el 56.5% muy satisfecho, un 19.5% satisfecho y el 15.5% poco satisfecho.



**Tabla 14.** Indicadores de satisfacción con respecto a la tecnología en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Tecnología		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿La oficina farmacéutica cuenta con tecnología adecuada para la atención?	Insatisfecho	10	5.0	5.0
	Poco satisfecho	28	14.0	19.0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	19	9.5	28.5
	Satisfecho	39	19.5	48.0
	Muy satisfecho	104	52.0	100.0
¿Los métodos de pago incluyen varias opciones además de dinero en efectivo?	Poco satisfecho	10	5.0	5.0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	44	22.0	27.0
	Satisfecho	25	12.5	39.5
	Muy satisfecho	121	60.5	100.0
¿Tiene varios métodos de compra por delivery o internet?	Insatisfecho	12	6.0	6.0
	Poco satisfecho	3	1.5	7.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	21	10.5	18.0
	Satisfecho	36	18.0	36.0
	Muy satisfecho	128	64.0	100.0
¿La oficina farmacéutica cuenta con descuentos y/o convenios?	Insatisfecho	11	5.5	5.5
	Poco satisfecho	2	1.0	6.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	46	23.0	29.5
	Satisfecho	40	20.0	49.5
	Muy satisfecho	101	50.5	100.0
Total		200	100.0	

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

La Tabla 14 se aprecia los porcentajes de satisfacción en tecnología; sobre la disposición de máquinas para la atención, el 52% están muy satisfecho, un 19.5% satisfecho, el 14% poco satisfecho y 5% insatisfecho. Sobre las opciones de pago, el 60.5% muy satisfecho, un 22% ni satisfecho ni insatisfecho, el 12.5% satisfecho y 5% poco satisfecho. Sobre el servicio de compra por delivery o internet, un 64% muy satisfecho, el 18% satisfecho, el 10.5% ni satisfecho ni insatisfecho y 6% insatisfecho. Además, sobre disponibilidad de descuentos y/o convenios, el 50.5% están muy satisfecho, el 23% ni satisfecho ni insatisfecho, un 20% satisfecho y 5.5% insatisfecho.

**Tabla 15.** Frecuencia de satisfacción con respecto a la humanística en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Humanística		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El personal de la oficina farmacéutica, ¿se encuentra correctamente uniformado?	Insatisfecho	10	5.0	5.0
	Poco satisfecho	29	14.5	19.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	42	21.0	40.5
	Satisfecho	30	15.0	55.5
	Muy satisfecho	89	44.5	100.0
El personal de la oficina farmacéutica, ¿ofrece ayuda y orientación aun sin concretar la compra?	Insatisfecho	46	23.0	23.0
	Poco satisfecho	4	2.0	25.0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	47	23,5	48.5
	Satisfecho	25	12.5	61.0
	Muy satisfecho	78	39.0	100.0
El personal de la oficina farmacéutica ¿se encuentra correctamente aseado?	Poco satisfecho	41	20.5	20.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	22	11.0	31.5
	Satisfecho	60	30.0	61.5
	Muy satisfecho	77	38.5	100.0
El personal de la oficina farmacéutica ¿ofrece alternativas de acuerdo a su necesidad?	Poco satisfecho	31	15.5	15.5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	22	11.0	26.5
	Satisfecho	47	23.5	50.0
	Muy satisfecho	100	50.0	100.0
Total		200	100.0	

**Fuente.** Cuestionario de recolección de datos

En la Tabla 7 se observan los porcentajes de satisfacción en dimensión humanística; sobre de uniforme por el personal, el 44.5% muy satisfecho, el 21% ni satisfecho ni insatisfecho, un 15% satisfecho, un 14.5% poco satisfecho y 5% insatisfecho. Asimismo, la orientación aun sin concretar la compra, un 39% muy satisfecho, el 23.5% ni satisfecho ni insatisfecho, un 12.5% satisfecho y 23% insatisfecho. Entretanto, sobre el aseo del personal, un 38.5% muy satisfecho, el 30% satisfecho y 20.5% poco satisfecho. Finalmente, sobre el ofrecimiento de alternativas, el 50% muy satisfecho, el 23.5% satisfecho, el 11% ni satisfecho ni insatisfecho y un 15.5% poco satisfecho.

## IV. DISCUSIÓN

### IV.1. Discusión

En Perú, ante la creciente complejidad de las enfermedades crónicas y el uso de medicamentos asociados, existe una creciente necesidad de servicios de farmacia mejorados en entornos hospitalarios y comunitarios. Por lo que se llevó a cabo un análisis cualitativo en profundidad con el objetivo de determinar la calidad de atención y satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022.

Esperamos que este estudio llene el vacío existente en la literatura y proporcione datos actuales y relevantes para ayudar a mantener los esfuerzos continuos de mejora de la calidad en los servicios farmacéuticos de atención primaria en el territorio nacional.

De los principales resultados, se observa que la calidad de atención fue muy satisfecho en la capacidad de respuesta de parte de los participantes (42.5%), asimismo, en la seguridad (41.5%) y la empatía (40.5%). Aún más, existe relación entre la capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción en los usuarios. Estos resultados son semejantes a los obtenidos en diversas investigaciones, en Asia, la capacidad de respuesta fue un factor que más influyó en la satisfacción de los pacientes externos con los servicios de dispensación de medicamentos. Los pacientes se mostraron satisfechos con la gama de medicamentos disponibles en función de sus necesidades de tratamiento, aunque hubo dificultades relacionadas con los recursos humanos y el alto riesgo de escasez de medicamentos en el contexto de la COVID-19 (Nguyen B y Nguyen C, 2022)<sup>39</sup>. En cuanto al factor empatía, la investigación puso de manifiesto que los pacientes se sentían satisfechos con el respeto y la atención de los farmacéuticos hacia la salud del paciente, pero insatisfechos con el hecho de que el personal escuche y comparta información con el paciente. Además, el personal de farmacia podría tener expresiones faciales cansadas al trabajar con un estrés intenso y recibir a muchos pacientes, lo que podría hacer que los pacientes

sintieran que no se preocupan por su salud (Nguyen B y Nguyen C, 2022)<sup>39</sup>. Para aumentar la satisfacción de los pacientes, es necesario que el personal reciba más formación sobre habilidades y lenguaje corporal en la comunicación y atención genuina; el personal de farmacia debería mostrar más empatía con los pacientes externos para fomentar las visitas, especialmente con la intensa competencia actual. En un estudio en Filipinas, a través de una encuesta indica que fue alta la calidad de atención con respecto a la empatía y a la seguridad. Esto significa que los empleados dedican toda su atención a escuchar y comprender las peticiones y necesidades específicas de sus clientes. En la seguridad, el personal de farmacia brinda sus conocimientos y su forma de interactuar con el cliente muestra garantía, habilidad para inspirar credibilidad y confianza sabiendo que los clientes tienen conocimientos limitados sobre términos y funciones médicas (Dagsi et al., 2017)<sup>40</sup>. El personal de farmacia es accesible, cálido y amable al interactuar con los clientes y tiene la paciencia suficiente para explicarles los detalles de los medicamentos de forma que los clientes puedan entenderlos fácilmente. En Vietnam la seguridad tuvo el impacto más débil, pero también contribuyó a la satisfacción de los pacientes externos. Aunque los pacientes se sentían más satisfechos con el apoyo del personal de farmacia a la hora de responder a las preguntas de los pacientes, tampoco estaban satisfechos con la escucha atenta del personal de farmacia a las peticiones de sus clientes. La falta de escucha atenta por parte del personal farmacéutico es un problema habitual en los grandes hospitales cuando el número de pacientes es demasiado elevado y no tienen tiempo suficiente para escuchar a cada cliente (Nguyen B y Nguyen C, 2022)<sup>39</sup>. Es importante disponer de recursos humanos razonables durante las horas punta y abrir más mostradores de atención al cliente o líneas móviles para disponer de más tiempo para escuchar las peticiones de los pacientes. Situaciones semejantes se observó en el estudio de Atif et al. (2020) en Pakistán, los farmacéuticos participantes informaron de que los servicios farmacéuticos orientados al paciente no se han implantado adecuadamente. Al parecer, los farmacéuticos sólo desempeñan funciones convencionales en diversos niveles del sistema sanitario. Los participantes

indicaron múltiples beneficios en la calidad de servicios farmacéuticos orientados al paciente, entre ellos el uso seguro y eficaz de los medicamentos, la minimización de los problemas relacionados con los fármacos y los beneficios económicos para el sistema sanitario<sup>41</sup>. En ese mismo marco, el estudio de Huaman y Valeriano (2021), determinaron la calidad de la atención farmacéutica, la cual es buena especialmente la capacidad de respuesta y la empatía<sup>27</sup>. Asimismo, un estudio realizado en el Reino Unido afirmó que los servicios de farmacia contribuyen a una buena atención al paciente, resultados positivos del tratamiento y beneficios financieros y humanos (Twiggy et al., 2017)<sup>42</sup>. Los pacientes que están satisfechos con el servicio farmacéutico tienen más probabilidades de tomar sus medicamentos correctamente y aumenta el grado de adherencia farmacoterapéutica. Es más, mantener una relación coherente con las necesidades de los pacientes requiere servicios farmacéuticos de calidad.

Entre los resultados sobre el nivel de satisfacción estuvieron muy satisfecho sobre la infraestructura fue 55.5%, al igual que la tecnología (55.5%) y la humanística o interpersonal fue 39.5%. Estos hallazgos son variables desde las investigaciones de García (2021), que determinó la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en usuarios en una oficina farmacéutica<sup>26</sup>. Por otro lado, Villegas y Muñoz (2020), resalta la satisfacción de los encuestados era cerca de la mitad<sup>28</sup>. Entretanto, Ali et al. (2022), en Arabia Saudita, exploró la satisfacción de los pacientes con los servicios de atención farmacéutica, la cual demostró que los encuestados estaban muy satisfechos y satisfechos<sup>23</sup>. Es más, AlShayban et al. (2020), en Medio Oriente, evaluaron la satisfacción de los pacientes con el asesoramiento proporcionado por los farmacéuticos, la mayoría de los pacientes se mostraron satisfechos con el asesoramiento farmacéutico<sup>24</sup>. En la misma línea, Semegn et al. (2019), en Etiopía, evaluaron la satisfacción de los usuarios en los servicios de farmacia de un centro hospitalario, la satisfacción fue más de la mitad. La satisfacción de los clientes con la capacidad de comunicación del profesional farmacéutico fue mayor<sup>25</sup>.

En el mismo contexto, El-Kholy et al. (2022), en el Medio Oriente, más de las tres cuartas partes de los encuestados coincidieron en que los farmacéuticos

comunitarios los tratan con respeto<sup>43</sup>. La satisfacción del paciente es una de las medidas de la calidad de los servicios farmacéuticos prestados en los entornos de salud. Sumado a esto, Ihekoronye et al. (2021), en Nigeria, al realizar una investigación entre participantes, resalto la alta calidad de la infraestructura, las cuales fueron los más cercanos a las expectativas de los clientes, afirmando la ubicación de la farmacia, el ambiente, las disposiciones para las áreas de consulta privada, los lotes de embalaje, las prácticas de comercialización de inventario, entre otros<sup>44</sup>. En esa misma línea, la infraestructura o tangibilidad, de acuerdo a la investigación de Nguyen B y Nguyen C. (2022), durante la pandemia del coronavirus, evaluaron la satisfacción de los pacientes externos con la dispensación de medicamentos, la puntuación más alta fue la tangibilidad. Los pacientes se mostraron satisfechos con el buen funcionamiento del equipo de dispensación de fármacos del hospital y con la amplitud y ventilación de la sala de espera para la dispensación de fármacos<sup>39</sup>. La investigación de Kabba et al. (2021), en África, evaluaron la satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos en hospitales públicos, donde el personal de farmacia, que incluye farmacéuticos y técnicos de farmacia, demostró una buena capacidad de comunicación durante la prestación de los servicios, pero carecía de detalles técnicos como la forma de manipular y almacenar los medicamentos y sus posibles efectos adversos. Se observó una baja satisfacción con la falta de una zona privada para el asesoramiento de los pacientes y una zona de espera cómoda. Los encuestados también pensaban que la farmacia era demasiado pequeña y con un sistema de iluminación menos que óptimo<sup>45</sup>. La mejora de la estructura de la farmacia y un personal de farmacia motivado y con la formación técnica adecuada mejorarán la prestación efectiva de una atención farmacéutica de calidad dentro de la asistencia de salud gratuita. Del mismo modo, Bratkowska et al. (2020), en Polonia, el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos puede considerarse alto, las cadenas de farmacias fueron ligeramente mejor valoradas por los pacientes. Uno de los servicios farmacéuticos peor valorados en todas las farmacias fue la información sobre los medicamentos dispensados por parte del personal de la farmacia<sup>46</sup>. Garantizar unos servicios

farmacéuticos de alta calidad requiere una evaluación periódica de la satisfacción de los pacientes. En Iraq, los clientes declararon estar satisfechos con las farmacias comunitarias. Los tres aspectos más satisfactorios e importantes fueron la infraestructura y comodidad de la farmacia, la profesionalidad del personal de farmacia y las enseñanzas sobre los posibles efectos negativos de la medicación (Al-Jumaili et al., 2020)<sup>47</sup>. Los servicios de las oficinas farmacéuticas deberían estar organizados y con profesionales porque la satisfacción del cliente es consistente con la de los países desarrollados, mientras que es más alta que la de los países menos desarrollados. De otro lado, en Finlandia, la aplicación de la tecnología fue reflejado en los clientes de las farmacias finlandesas están muy satisfechos con el sistema nacional de prescripción electrónica. Aunque, muchos de los problemas que encontraron los clientes durante la visita a la farmacia estaban relacionados con la falta de conocimiento del estado actual de sus recetas electrónicas, como la fecha de vencimiento (Lämsä et al., 2018)<sup>48</sup>. Sin embargo, es probable que los usuarios necesiten recibir información varias veces antes de poder adoptar la nueva tecnología, lo que implica que la obligación de informar debería ampliarse de los prescriptores a los dispensadores. La información debe ser coherente y ofrecerse no sólo en la primera ocasión, sino repetidamente a los nuevos usuarios del servicio de receta electrónica. Situaciones similares se observó en la investigación de Al Zaidan et al. (2022), en Qatar, los participantes se mostraron menos satisfechos con la comunicación de su farmacéutico, especialmente al ofrecer información sobre los efectos adversos de la medicación y asesoramiento de salud en general. Los encuestados también se mostraron menos satisfechos con el tiempo de espera<sup>49</sup>. Por otro lado, un estudio de Ghasoub et al. (2017) informaron que cerca de la totalidad de los participantes evaluados para la satisfacción en las farmacias ambulatorias estaban satisfechos con la información sobre la eficacia clínica del medicamento compartida por el personal de farmacia. Las posibles mejoras adicionales, quizás sea el tiempo de espera, una mejor comunicación y una mejor distribución del espacio<sup>50</sup>. Aunque persiste factores que determinan la satisfacción del cliente hacia las farmacias comunitarias y estos incluyen: actitud y comunicación del

personal de la farmacia; instalaciones; disponibilidad y variedad de medicamentos. La solución de intervención sobre la actitud y la comunicación del personal de farmacia/farmacéutico debe considerarse para mejorar la calidad del servicio farmacéutico y satisfacer al cliente en las farmacias comunitarias (Do et al., 2021)<sup>51</sup>.

Los resultados de la investigación contribuyen a comprender mejor la calidad del servicio de farmacia y los factores influyentes en la satisfacción del paciente. Es una parte importante de los esfuerzos de mejora continua de la calidad de la asistencia de salud a nivel nacional. Los conocimientos adquiridos gracias a las encuestas de satisfacción de los usuarios pueden ayudar a los profesionales farmacéuticos, a satisfacer las necesidades de los asistentes y mejorar la calidad de los servicios prestados. Además, los farmacéuticos comunitarios peruanos deberían hacer esfuerzos considerables para aumentar la conciencia pública sobre su papel profesional en términos del uso seguro de medicamentos, el seguimiento y asesoramiento de los pacientes.

La principal limitación de este estudio fue la escasez de preguntas abiertas, ya que las preguntas cerradas limitan a los encuestados a categorías de respuesta específicas que pueden no incluir todas las posibilidades de respuesta. El sesgo de deseabilidad social también puede afectar negativamente a las respuestas. Los encuestados podrían estar exagerando su satisfacción específica con los farmacéuticos o su satisfacción general con la farmacia. Las fortalezas se destaca las opiniones de los participantes como partes interesadas clave proporcionan una base sólida para futuras encuestas amplias cualitativas y cuantitativas de múltiples perspectivas para evaluar mejor la situación y proponer mejoras. Los resultados son uno de los primeros estudios que analizan la percepción pública de las funciones y los servicios de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Breña. Esto contribuirá al creciente cuerpo de evidencia que apoya cómo los farmacéuticos pueden construir relaciones con sus pacientes y cómo esto puede mejorar los resultados del paciente. Se espera que futuras investigaciones puedan aumentar otras variables que no han sido incluidas en el modelo.



## IV.2. Conclusiones

- El estudio concluye que fue muy satisfecho la calidad de atención en relación a la capacidad de respuesta, seguridad y empatía al 41.5%, 42.5% y 40.5% respectivamente en usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña. En esa misma línea, el nivel de satisfacción fueron superiores en la infraestructura (55.5%), tecnología (55.5%) y humanística (39.5%).
- La calidad de atención en relación a la capacidad de respuesta, se vieron influidas por la atención que recibió, se realizó sin discriminación. Esta percepción positiva brinda a los farmacéuticos la oportunidad de ampliar sus funciones como profesionales de salud. Entretanto la seguridad, se respetó la confidencialidad. El personal de farmacia muestra garantía, habilidad para inspirar credibilidad y confianza sabiendo que los clientes tienen conocimientos limitados sobre temas de salud.
- La empatía se observó reflejada por el trató con amabilidad, respeto y paciencia. La práctica farmacéutica requiere que los farmacéuticos continúen con una comunicación efectiva y habilidades interpersonales
- En general, los usuarios que asisten a las oficinas farmacéutica están muy satisfechos con respecto a la infraestructura (ventilación e iluminación), tecnología (métodos de compra por delivery o internet) y humanística (ofrece alternativas) la cual tuvo una puntuación media y aceptable. La satisfacción del paciente es uno de los indicadores de la calidad de los servicios farmacéuticos prestados en los entornos de salud.

### **IV.3. Recomendaciones**

- Basándose en los resultados, se recomienda a los responsables políticos que deben tomar las medidas necesarias para superar las barreras relacionadas con los farmacéuticos y las políticas asociadas a la implementación de los servicios farmacéuticos orientados al usuario y/o paciente en el Perú.
- Recomendamos que el Ministerio de Salud y las instituciones privadas capacite a los farmacéuticos para pasar de la práctica tradicional de limitarse a dispensar medicamentos a asumir un papel más proactivo y de asesoramiento en la atención a sus pacientes. Esto puede lograrse mediante cambios organizativos y una mejor formación.
- Recomendamos a los investigadores a encuestar anualmente a los usuarios y/o pacientes para conocer su grado de satisfacción con los servicios farmacéuticos y comunicar los resultados como indicadores clave de rendimiento. Es esencial seguir investigando con preguntas más detalladas y exhaustivas sobre las experiencias de los pacientes u otros factores que puedan afectar a su satisfacción.
- Es necesario, mejorar los servicios de las oficinas farmacéuticas, los profesionales Químicos Farmacéuticos, deben mejorar su aspecto profesional, dedicar más tiempo al asesoramiento de los pacientes y aumentar sus esfuerzos para ayudar a los pacientes a gestionar sus medicamentos. Las farmacias comunitarias deberían contar con suficiente personal, sobre todo mujeres farmacéuticas, y ampliar su horario de trabajo para satisfacer las necesidades de los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Montenegro L. Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo. Perú. 2018. <https://tinyurl.com/5h8bdrd7>.
2. Viña G, Debesa F. La industria farmacéutica y la promoción de los medicamentos. Una reflexión necesaria. *Gaceta Médica Espirituana*; 2020;19(2):110-22. <https://tinyurl.com/3bdmwav8>.
3. La industria farmacéutica en América Latina- Datos estadísticos 2022. *Statista*. <https://tinyurl.com/ap3ezwf6>.
4. Vázquez E, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev Salud Pública*. 2018; 20:254-7. <https://tinyurl.com/4cr8j6rx>.
5. Balbin Inga DL, Fontela Becerra AE, Juárez Baldeón B, Zegarra Cavero OE. La concentración en el sector farmacéutico peruano y su impacto económico. 2020;1-179. <https://tinyurl.com/4z5u58ru>.
6. Huaman Aquino JR. Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de Boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate Lima [Tesis]. 2017. Universidad Privada Norbert Wiener. 2017.1-80. <https://tinyurl.com/4ecth6uj>.
7. Plan básico de educación farmacéutica y competencias del farmacéutico para la práctica profesional. *Organización Panamericana de la Salud*. 2017;1-57. <https://tinyurl.com/yc8atpuw>.
8. Las funciones esenciales de la salud pública en las Américas. Una renovación para el siglo XXI. Marco conceptual y descripción. 2020;1-118. <https://tinyurl.com/3hauw3uz>.
9. Barghouth D, Al-Abdallah GM, Abdallah AB. Pharmacy service factors and pharmacy performance: the role of patient satisfaction in community pharmacies. *Int J Pharm Healthc Mark*. 2021;15(3):410-28. [doi.org/10.1108/IJPHM-03-2020-0017](https://doi.org/10.1108/IJPHM-03-2020-0017).
10. Lee S, Godwin OP, Kim K, Lee E. Predictive Factors of Patient Satisfaction with Pharmacy Services in South Korea: A Cross-Sectional Study of National Level Data. *PLoS One*. 2015;10(11):e0142269. [doi:10.1371/journal.pone.0142266](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0142266).

11. Kevrekidis DP, Minarikova D, Markos A, Malovecka I, Minarik P. Community pharmacy customer segmentation based on factors influencing their selection of pharmacy and over-the-counter medicines. *Saudi Pharm J.* 2018;26(1):33-43. [doi:10.1016/j.jsps.2017.11.002](https://doi.org/10.1016/j.jsps.2017.11.002).
12. Ismail A, Gan YN, Ahmad N. Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *PLoS One.* 2020;15(11):e0241082. [doi:10.1371/journal.pone.0241082](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082).
13. Rasheed MK, Alqasoumi A, Hasan SS, Babar ZU. The community pharmacy practice change towards patient-centered care in Saudi Arabia: a qualitative perspective. *J Pharm Policy Pract.* 2020;13:59. [doi:10.1186/s40545-020-00267-7](https://doi.org/10.1186/s40545-020-00267-7).
14. Castaldo S, Grosso M, Mallarini E, Rindone M. The missing path to gain customers loyalty in pharmacy retail: The role of the store in developing satisfaction and trust. *Res Social Adm Pharm.* 2016 ;12(5):699-712. [doi:10.1016/j.sapharm.2015.10.001](https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2015.10.001).
15. Gómez W, et al. Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay. *Rev Salud Pública.* 2017;21(2):88. <https://tinyurl.com/5yh374u3>.
16. Teshome Kefale A, Hagos Atsebah G, Ayele Mega T. Clients' perception and satisfaction toward service provided by pharmacy professionals at a teaching hospital in Ethiopia. *Integr Pharm Res Pract.* 2016;5:85-94. [doi:10.2147/IPRP.S118657](https://doi.org/10.2147/IPRP.S118657).
17. Pujari N, Sachan A, Kumari P, Dubey P. Study of Consumer's Pharmaceutical Buying Behavior Towards Prescription and Non-Prescription Drugs. *J Pharma Sci.* 2016;1-10. <https://tinyurl.com/ycy5xt4z>.
18. Feldmuth García NG, Hablutzel Lino AI, Vásquez Villalobos LE. Calidad en el servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima. 2017. <https://tinyurl.com/45vh7tk8>.

19. Guerrero L, Galoc G. *Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular Carlos Alberto Peschiera Carrillo, Lima. 2018* [Tesis]. Universidad Privada Norbert Wiener. 2018. <https://tinyurl.com/6u5h6j8w>.
20. Zavaleta L. *Nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito de El Porvenir - Trujillo, Diciembre 2018* [Tesis]. Universidad Nacional de Trujillo. 2019. <https://tinyurl.com/bdcw6w4v>.
21. Khamas SS, Jafari A, Zarif-Yeganeh M, Taghvaye-Masoumi H. Evaluation of Medication Package Inserts in Iran. *J Res Pharm Pract.* 2019;8(2):45-51. [doi:10.4103/jrpp.JRPP\\_18\\_32](https://doi.org/10.4103/jrpp.JRPP_18_32).
22. Kebede H, Tsehay T, Necho M, Zenebe Y. Patient Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie Town Public Hospitals, South Wollo, North-East Ethiopia. *Patient Prefer Adherence.* 2021;15:87-97. [doi:10.2147/PPA.S287948](https://doi.org/10.2147/PPA.S287948).
23. Ali MAS, Amirthalingam P, Alatawi Y, Aljabri A. Patient Satisfaction of Ambulatory Care Pharmacy Services. *Journal of Patient Experience.* 2022;9. [doi:10.1177/23743735221112631](https://doi.org/10.1177/23743735221112631).
24. AlShayban DM, Naqvi AA, Islam MA, Almaskeen M, Almulla A, Alali M, AlQaroos A, Raafat M, Iqbal MS, Haseeb A. Patient Satisfaction and Their Willingness to Pay for a Pharmacist Counseling Session in Hospital and Community Pharmacies in Saudi Healthcare Settings. *Front Pharmacol.* 2020;11:138. [doi:10.3389/fphar.2020.00138](https://doi.org/10.3389/fphar.2020.00138).
25. Semegn S, Alemkere G. Assessment of client satisfaction with pharmacist services at outpatient pharmacy of Tikur Anbessa Specialized Hospital. *PLoS One.* 2019;14(10):e0224400. [doi:10.1371/journal.pone.0224400](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0224400).
26. García Henostroza GH. *Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021* [Tesis]. Junín: Universidad Privada de Huancayo - Franklin Roosevelt; 2021. <https://tinyurl.com/ur9hfjwa>.

27. Huaman Zapata, CK y Valeriano Manco LN. *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Sofia, Imperial - Cañete, junio-2021* [Tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021.  
<https://tinyurl.com/59stmydv>.
28. Villegas Chiroque MJ y Muñoz Quispe JE. *Calidad de servicio y satisfacción a usuarios que acuden a la farmacia de emergencia del Hospital III Suarez – Angamos (enero – agosto 2019) Lima - 2021* [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020. <https://tinyurl.com/436sv39x>.
29. Doyle L, McCabe C, Keogh B, Brady A, McCann M. An overview of the qualitative descriptive design within nursing research. *J Res Nurs*. 2020;25(5):443-455. [doi:10.1177/1744987119880234](https://doi.org/10.1177/1744987119880234).
30. Lu CY. Observational studies: a review of study designs, challenges and strategies to reduce confounding. *J Clin Pract*. 2009;63(5):691-697.  
<https://tinyurl.com/4j5c8533>.
31. Grimes DA, Schulz KF. Descriptive studies: what they can and cannot do. *Lancet*. 2002;359(9301):145-9. [doi:10.1016/S0140-6736\(02\)07373-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(02)07373-7)
32. Whitaker HJ, Farrington CP, Spiessens B, Musonda P. Tutorial in biostatistics: the self-controlled case series method. *Stat Med*. 2006;25(10):1768-97.  
[doi:10.1002/sim.2302](https://doi.org/10.1002/sim.2302).
33. Wu Huapaya A. *Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres – PPRRD, 2018 – 2021*. Distrito de Breña. 2018;1-90.  
<https://tinyurl.com/2xer49mr>.
34. Clark R. Convenience Sample. *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*. 2017; 1–2. [doi:10.1002/9781405165518.wbeosc1](https://doi.org/10.1002/9781405165518.wbeosc1).
35. Naveh E, Stern Z. How quality improvement programmes can affect general hospital performance. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 2005;18(4):249-270. [doi:10.1108/09526860510602532](https://doi.org/10.1108/09526860510602532).
36. Abdel Maqsood AS, Oweis AI, Hasna FS. Differences between patients' expectations and satisfaction with nursing care in a private hospital in Jordan. *Int J Nurs Pract*. 2012;18(2):140-6. [doi:10.3390/ijerph15122914](https://doi.org/10.3390/ijerph15122914).

37. Aziz MM, Ji W, Masood I, Farooq M, et al. Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan. *Int J Environ Res Public Health*. 2018;15(12):2914. [doi:10.3390/ijerph15122914](https://doi.org/10.3390/ijerph15122914).
38. Miracle VA. The Belmont Report: The triple crown of research ethics. *Dimensions of critical care nursing*. 2016;35(4):223-228. <https://tinyurl.com/2tvwvtu8>.
39. Nguyen BQ, Nguyen CTT. An Assessment of Outpatient Satisfaction with Hospital Pharmacy Quality and Influential Factors in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Healthcare (Basel)*. 2022;10(10):1945. [doi:10.3390/healthcare10101945](https://doi.org/10.3390/healthcare10101945)
40. Dagsi MT, Fontanilla RM, Galigaro CV, et al. Service quality of pharmacies in Candon city. *Republic of the Philippines Region, 1*. 2017;4(1):777-780. <https://tinyurl.com/2p932m93>
41. Atif M, Razzaq W, Mushtaq I, et al. Pharmacy Services beyond the Basics: A Qualitative Study to Explore Perspectives of Pharmacists towards Basic and Enhanced Pharmacy Services in Pakistan. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(7):2379. [doi:10.3390/ijerph17072379](https://doi.org/10.3390/ijerph17072379).
42. Twigg MJ, Wright D, Kirkdale CL, Desborough JA, Thornley T. The UK Pharmacy Care Plan service: Description, recruitment and initial views on a new community pharmacy intervention. *PLoS One*. 2017;12(4):e0174500. [doi:10.1371/journal.pone.0174500](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0174500).
43. El-Kholy AA, Abdelaal K, Alqhtani H, Abdel-Wahab BA, Abdel-Latif MMM. Publics' Perceptions of Community Pharmacists and Satisfaction with Pharmacy Services in Al-Madinah City, Saudi Arabia: A Cross Sectional Study. *Medicina (Kaunas)*. 2022;58(3):432. [doi:10.3390/medicina58030432](https://doi.org/10.3390/medicina58030432).
44. Ihekoronye MR, Osemene KP, Erhun WO, Afolabi MO. Customers' Perspectives of Service Quality in Community Pharmacies in Nigeria: A Cross-Sectional Survey. *Journal of Health and Medical Sciences*. 2021;4(1):8-17. <https://tinyurl.com/ysm7puje>

45. Kabba JA, Bah AJ, James PB, et al. Patients satisfaction with free healthcare pharmaceutical services in Sierra Leone: a national cross-sectional study. *Int J Clin Pharm*. 2021;43(3):556-565. [doi:10.1007/s11096-020-01163-5](https://doi.org/10.1007/s11096-020-01163-5).
46. Bratkowska K, Religioni U, Krysiński J, Merks P. Quality of Pharmaceutical Services in Independent Pharmacies and Pharmacy Chains in Poland from the Patient Perspective. *Patient Prefer Adherence*. 2020;14:2459-2467. [doi:10.2147/PPA.S284014](https://doi.org/10.2147/PPA.S284014).
47. Al-Jumaili AA, Ameen IA, Alzubaidy DA. Influence of Pharmacy Characteristics and Customer Quality of Life on Satisfaction of Community Pharmacy Customers. *Innov Pharm*. 2020;11(1):10.24926/iip.v11i1.2434. [doi:10.24926/iip.v11i1.2434](https://doi.org/10.24926/iip.v11i1.2434).
48. Lämsä E, Timonen J, Ahonen R. Pharmacy Customers' Experiences With Electronic Prescriptions: Cross-Sectional Survey on Nationwide Implementation in Finland. *J Med Internet Res*. 2018;20(2):e68. [doi:10.2196/jmir.9367](https://doi.org/10.2196/jmir.9367).
49. Al Zaidan M, Mohammed AM, Mohamed Ibrahim MI, Al Mahmoud M, Al Abdulla S, Al-Kuwari MG. Pharmaceutical Care Service at Primary Health Care Centers: An Insight on Patient Satisfaction. *Int J Clin Pract*. 2022;2022:6170062. [doi:10.1155/2022/6170062](https://doi.org/10.1155/2022/6170062).
50. Ghasoub R, Zaidan M, Al-Yafie S, Al-Siyabi K, Radwan Y, Mohamed Ibrahim MI. Preliminary Study of Patients' Perceptions and Satisfaction in Outpatient Pharmacies at the Cancer and Heart Centres in Qatar. *J Appl Pharm*. 2017;9:254. [doi:10.21065/1920-4159.1000254](https://doi.org/10.21065/1920-4159.1000254).
51. Do TX, Foulon V, Thuy LT, Tien LT, Anderson C. Factors impacting on customer satisfaction with community pharmacies in Vietnam. *Pharm Sci Asia*. 2021;48(2):164-174. [doi:10.29090/psa.2021.02.19.080](https://doi.org/10.29090/psa.2021.02.19.080).



## **ANEXO**

### ANEXO A: Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems	Valor Final
Calidad de atención	Expectativas, actitudes y nivel de satisfacción que los usuarios tienen al momento de ser atendidos en una oficina farmacéutica	La calidad de atención que generan los trabajadores de las oficinas farmacéuticas en los usuarios fue medido por 12 ítems con opciones de respuestas múltiples.	Capacidad de Respuesta	- Calidad de atención correcta - Atención recibida de acuerdo al turno - Atención sin discriminación - Atención rápida y eficaz	1-4	- Insatisfecho  - Poco Satisfecho  - Ni satisfecho ni insatisfecho  - Satisfecho  - Muy satisfecho
			Seguridad	- Confianza - Conocimiento - Tiempo de preguntas y respuestas - Confidencialidad	5-8	
			Empatía	- Amabilidad - Explicación - Tolerancia - Interés a la problemática	9-12	
Nivel de satisfacción	La satisfacción es un indicador del usuario para medir la calidad del servicio prestado en este caso del establecimiento de salud.	La evaluación de la satisfacción al usuario es una herramienta importante para mejorar la toma de decisiones estratégicas. Ante ello, los participantes que asisten a las oficinas farmacéuticas fueron evaluados a través de 12 ítems con alternativas múltiples	Infraestructura	- Orden y limpieza - Ventilación e iluminación - Señalización y separación de área - Ubicación y modos de entrada	13-16	
			Tecnología	- Métodos de pago - Compras - Convenios	17-20	
			Humanística	- Presentación personal - Ayuda y orientación - Aseo - Alternativas	20-24	

## ANEXO B. Instrumento de recolección de datos

### Presentación

Buenos días, somos estudiantes de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora, nos dirigimos a usted para pedir su colaboración en facilitarme ciertos datos que permitirán conocer la Calidad de atención y satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

### Instrucciones generales

Por favor, lee cada pregunta con atención. Cuando pienses en tu respuesta, trata de recordar la última semana, es decir, los últimos siete días. ¿Qué respuesta viene a tu mente primero? Escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y márcala con una equis (X).

Recuerda, es importante que respondas a todas las preguntas y que veamos tus marcas claramente.

1	2	3	4	5
Insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

### Datos generales:

Edad: .....años

Género: Femenino ( ) Masculino ( )

<b>Variable 1. Calidad de atención</b>						
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
1.	Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?					
2.	¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?					
3.	¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?					
4.	¿La atención recibida en la oficina farmacéutica fue rápida y eficaz?					

Seguridad		1	2	3	4	5
5.	El personal de la oficina farmacéutica que atendió, ¿inspiró confianza?					
6.	El personal de la oficina farmacéutica que atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?					
7.	El personal de la oficina farmacéutica que atendió, ¿brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
8.	¿Durante su atención en la oficina farmacéutica se respetó la confidencialidad de los productos que usted adquirió?					
Empatía		1	2	3	4	5
9.	El personal de la oficina farmacéutica que atendió, ¿lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
10.	¿Usted comprendió la explicación que el personal de la oficina farmacéutica brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
11.	El personal de la oficina farmacéutica, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?					
12.	El personal de la oficina farmacéutica que atendió, ¿tomo importancia a su problemática?					

<b>Variable 2. Nivel de satisfacción</b>						
Infraestructura		1	2	3	4	5
13.	¿Está satisfecho con el orden y limpieza de la oficina farmacéutica?					
14.	¿Está satisfecho con la ventilación e iluminación de la oficina farmacéutica?					
15.	¿Está satisfecho con la forma de señalización y separación de áreas de la oficina farmacéutica?					
16.	¿Está satisfecho con la ubicación y modos de entrada a la oficina farmacéutica?					
Tecnología		1	2	3	4	5
17.	¿La oficina farmacéutica cuenta con tecnología adecuada para la atención?					
18.	¿Los métodos de pago incluyen varias opciones además de dinero en efectivo?					
19.	¿Tiene varios métodos de compra por delivery o internet?					
20.	¿La oficina farmacéutica cuenta con descuentos y/o convenios?					

Humanística		1	2	3	4	5
21.	El personal de la oficina farmacéutica, ¿se encuentra correctamente uniformado					
22.	El personal de la oficina farmacéutica, ¿ofrece ayuda y orientación aún sin concretar la compra?					
23.	El personal de la oficina farmacéutica ¿se encuentra correctamente aseado?					
24.	El personal de la oficina farmacéutica ¿ofrece alternativas de acuerdo a su necesidad?					

## ANEXO C: Carta de presentación del Decano de la Facultad



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

**“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**

San Juan de Lurigancho 10 de junio del 2022

**CARTA N°111-2022/ EPFYB-UMA**

**Sres.**  
**MUNICIPALIDAD DE BREÑA**  
**Presente. –**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para saludarlos en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de Director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres: USQUIANO ZAVALA, Esthefany Lisset, DNI 46418545 y COLAN PAREDES, Diego Aaron DNI 74053314 puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LAS PRINCIPALES OFICINAS FARMACÉUTICAS DEL DISTRITO DE BREÑA 2022”**.

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,





Dr. Jhonnell Samaniego Joaquin  
Director de la Escuela Profesional de  
Farmacia y Bioquímica



Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho  
Telf: 389 1212  
www.umaperu.edu.pe

## ANEXO D: Carta de aceptación del lugar de estudio

	<b>Breña</b> Vivamos Bien	"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"
<b>Lima, 24 de abril de 2023</b>		
<b>CARTA N° 053-2023-GDE-MDB</b>		
<b>Señor</b>	:	Director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora. Dr. Jhonnell Samaniego Joaquín
<b>Asunto</b>	:	Respuesta a carta dirigida a la Municipalidad distrital De Breña. Sobre Autorización a Estudiantes para Recabar datos de Estadísticos de Farmacias con fines de Trabajos de Tesis.
<b>Referencia</b>	:	Solicitud N°01-2023/EPYB-UMA (13 de abril de 2023) Documento simple N.º 202306923. : Carta N°11-2022/EPFYB-UMA (10 DE JUNIO 2022)
<b>Fecha</b>	:	13 de abril de 2023.
<p>Tengo a bien de dirigirme a Ud. Para manifestarle lo siguiente: En Atención a lo solicitado con documento Simple N.º 202306923 de fecha 13 de abril de 2023, sobre autorización para la Asistencia de los Estudiantes Bachilleres de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora, a los Establecimientos Farmacéuticos que se encuentran en la Jurisdicción del Distrito de Breña, con la finalidad de recabar datos de Investigación con fines de complementar su proyecto de Tesis Profesional.</p> <p>Que estando a lo Expuesto en el visto Bueno de la Gerencia de Desarrollo Económico y en uso de las facultades previstas en el artículo 38 y 39 de la ley de Municipalidades, Ley N°27972, <b>AUTORIZA</b>, a los Bachilleres Usquiano Zavala Estefany Lisset con DNI 46418545 y Colan Paredes Diego Aaron DNI N 740533314 de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Promoción 2022 Universidad María Auxiliadora, para recabar datos de los establecimientos Farmacéuticos del distrito mientras dure el proceso de investigación.</p> <p>Se Otorga la Presente Autorización para los fines consiguientes.</p> <p>Atentamente:</p> <p style="text-align: center;"> <b>Municipalidad Distrital de Breña</b> <b>PIDEL VILLAR CUSTUÁN CONDEDO</b> GERENTE EJECUTIVO LOCAL GOBIERNO</p>		



## **ANEXO E: Consentimiento informado**

Título de la Investigación: Calidad de atención y satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022

Investigadores principales:

Bach. Colan Paredes, Diego Aarón

Bach. Usquiano Zavala, Esthefany Lissett

Sede donde se realizará el estudio: Distrito de Breña

**Nombre del participante:** \_\_\_\_\_

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir sí participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y sí usted desea participar en forma **voluntaria**, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

### **1. Justificación del estudio**

Existe un claro potencial para que la farmacia contribuya de forma única a la salud pública, es probable que se requieran cambios en el comportamiento tanto de los farmacéuticos como de los clientes de las farmacias para que el servicio tenga éxito. Del mismo modo, el público en general debe aceptar a los farmacéuticos como proveedores de servicios de salud pública y estar dispuesto a pedir consejo sobre algunas cuestiones de salud a los farmacéuticos en lugar de a otras fuentes. Ante ello los resultados permitirá mejorar los servicios de farmacia y mejorar los aspectos principales entre ellos la atención farmacéutica a favor de los usuarios.

### **2. Objetivo del estudio**

Determinar la calidad de atención y satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022.

### **3. Beneficios del estudio**

Usted no obtendrá un beneficio a corto plazo puesto que la encuesta debe ser procesada e interpretada para obtener resultados del estudio, por lo que se le recuerda que la encuesta se está realizando de forma voluntaria, el beneficio a largo plazo es contribuir al avance de los estudios en el ámbito de satisfacción del usuario.

### **4. Procedimiento del estudio**

- Si usted decide participar en este estudio se le realizará el siguiente procedimiento:
- En primer lugar, se le explicará el motivo y necesidad del estudio.
- Luego, se le entregará el consentimiento informado para que pueda leerlo y absolver sus dudas.
- Puede firmar o no firmar el consentimiento
- En caso firme el consentimiento se procederá al llenado de la encuesta.
- La encuesta puede demorar unos 10 minutos en ser completada, los resultados se almacenarán en un documento de Excel respetando siempre el anonimato y confidencialidad.

### **5. Riesgo asociado con el estudio**

Su participación en el estudio carece de riesgos ya que se realizará la encuesta respetando las medidas de bioseguridad impuestas por el Ministerio de Salud frente a la pandemia de COVID 19.

### **6. Confidencialidad**

La encuesta es anónima y se respeta la confidencialidad en su totalidad, por ello, nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Sus datos e identificación serán mantenidas con estricta reserva y confidencialidad por el grupo de investigadores. Los resultados serán publicados en diferentes revistas médicas, sin evidenciar material que pueda atentar contra su privacidad.

## 7. Aclaraciones

- Es completamente **voluntaria** su decisión de participar en el estudio.
- En caso de no aceptar la invitación como participante, no habrá ninguna consecuencia desfavorable sobre usted.
- Para cualquier consulta usted puede comunicarse con:
- Tesista 1: Colan Paredes, Diego Aarón, celular 926809329, correo electrónico: [diegocolan74@gmail.com](mailto:diegocolan74@gmail.com)
- Tesista 2: Usquiano Zavala, Esthefany Lissett, celular 945947749, correo electrónico: [fanny7.14.eu@gmail.com](mailto:fanny7.14.eu@gmail.com)
- Sí considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación en el estudio, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado dispuesto en este documento.

## 8. Carta de consentimiento informado

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación en forma **voluntaria**. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del investigador: \_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del testigo: \_\_\_\_\_

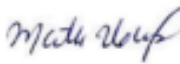
Firma del testigo: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2022

## ANEXO F: Fichas de validación de los cuestionarios

Validación 1. Mg. Hernández Peves, María Martha

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica							
FICHA DE VALIDACIÓN							
Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento						
Ficha de recolección de datos	- Bach. COLAN PAREDES, DIEGO AARÓN - Bach. USQUIANO ZAVALA, ESTHEFANY LISSETT						
<b>Título de investigación: Calidad de atención y satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022</b>							
<b>I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>							
Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:							
CRITERIOS	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
<b>II. SUGERENCIAS</b>							
1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse? -							
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse? -							
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor? -							
Fecha: 13-05-2022							
Validado por: Mg. María Martha Hernández Peves							
Firma:							
							

Validación 2. Mg. La Serna La Rosa, Pablo Antonio

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
 Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

<b>Nombre del Instrumento de evaluación</b>	<b>Autores del Instrumento</b>
Ficha de recolección de datos	- Bach. COLAN PAREDES, DIEGO AARÓN - Bach. USQUIANO ZAVALA, ESTHEFANY LISSETT
<b>Título de investigación: Calidad de atención y satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022</b>	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

<b>CRITERIOS</b>	<b>Menos de 50</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )

**II. SUGERENCIAS**

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 11 de mayo de 2022

Validado por: Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA.



Firma:

Validación 3. Mg. Costilla García, Edgard Luis

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
 Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

<b>Nombre del instrumento de evaluación</b>	<b>Autores del instrumento</b>
Ficha de recolección de datos	- Bach. COLAN PAREDES, DIEGO AARÓN - Bach. USQUIANO ZAVALA, ESTHEFANY LISSETT
<b>Título de investigación: Calidad de atención y satisfacción en los usuarios que asisten a las principales oficinas farmacéuticas del distrito de Breña 2022</b>	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

<b>CRITERIOS</b>	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )

**II. SUGERENCIAS**

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?  
Ninguna
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?  
Ninguna
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?  
Ninguna

Fecha: 15-05-2022

Validado por : Mg. Edgard Luis Costilla García

Firma:



EDGARD LUIS COSTILLA GARCÍA  
 QUÍMICO FARMACÉUTICO  
 C.O.F.P. 11394

## ANEXO G: Evidencias fotográficas del trabajo de campo



**Foto 1.** Investigador durante el desarrollo de la encuesta con un usuario en una oficina farmacéutica, distrito de Breña 2022



**Foto 2.** Investigadora durante la realización de la encuesta con una usuaria en una oficina farmacéutica, distrito de Breña 2022